

TAGAPAGTANGGOL NG BENEFICIARY AT MGA KLIYENTE

Ang County MHP ay may kontrata sa dalawang mga ahensya upang matulungan kayong malutas ang inyong mga isyu sa anumang mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugang pangkaisipan.

Para sa Inpatient o 24 oras na Residential Services, tumawag sa:

JFS PATIENT ADVOCACY
619-282-1134 o 1-800-479-2233

Para sa Outpatient Services, tumawag sa:

CCHEA (Consumer Center for Health
Education & Advocacy)
1-877-734-3258

PAANO AKO MAKAKAHILING NG ISANG STATE FAIR HEARING (PATAS NA PAGDINIG NG ESTADO)?

Kung kayo ay isang Beneficiary ng Medi-Cal at makalipas na nagamit na ninyo ang Proseso sa Pag-apela ng MHP, at hindi kayo nasiyhana sa desisyon ng apela, maaari kayong humiling ng isang State Fair Hearing (Patas na Pagdinig ng Estado).

Maaari kayong humiling ng isang pagdinig kung hindi kayo sumasang-ayon sa panghuling desisyon sa apela tungkol sa desisyon sa adverse benefit na ibinigay tungkol sa inyong mga serbisyo. Ang pagdinig ay isang oportunidad para maipakita ang inyong kaso sa harap ng isang administratibong hukom ng batas para sa isang pasya.

Mayroon kayong karapatan na humiling ng isang pagdinig sa loob ng 120 araw mula nang matanggap ang desisyon sa inyong apela. Maaari rin kayong humiling ng pagdinig tungkol sa kawalang ng napapanahon na pagkukumpleto sa desisyon ng apela.

TULONG SA PAGSASAMPA NG ISANG PAGDINIG

Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagsasampa ng isang pagdinig, maaari kayong makipag-ugnayan sa Advocacy agency o tumawag sa State Department of Social Services sa 1-800-952-5253.

Maaari rin kayong tumawag sa Advocacy agency kahit kailan para sa mga tanong o update tungkol sa inyong karaingan o apela.

PROSESO PARA SA KARAINGAN AT APELA

**COUNTY OF SAN DIEGO
MENTAL HEALTH PLAN (MHP)**

ISANG GABAY SA CONSUMER



Bilang isang kliyente, mayroon kayong karapatang tumanggap ng mga serbisyo mula sa isang kuwalipikadong provider (tagapagkaloob ng serbisyo) para sa kalusugang pangkaisipan at aktibong maging bahagi ng inyong pag-aalaga. Mayroon rin kayong karapatan na ipahiwatig ang inyong mga ikinababahalang tungkol sa inyong pag-aalaga, halimbawa, kung ang inyong mga serbisyo ay winakasan o kung hindi kayo nasiyahan sa paggagamot/mga medikasyon ninyo, o sa pakiramdam ninyo na nakitungo sa inyo ng walang paggalang.

MGA PARAAN UPANG MALUTAS ANG INYONG IKINABABAHALA

Kung mayroon kayong ikinababahalang, ang pinakamabilis na paraan para malutas ang mga isyu ay ang direktang pakikipag-usap sa inyong provider o sa nangangasiwa ng programa. Kung hindi kayo sumasang-ayon sa paggagamot o medikasyon ninyo, maaari kayong kumuha ng ikalawang opinyon tungkol dito mula sa iba pang mga clinician sa staff ng inyong provider o sa pamamagitan ng Access & Crisis Line sa 1-888-724-7240. Walang bayad kung kumuha kayo ng ikalawang opinyon.

ANO ANG KARAINGAN? ANO ANG ISANG APELA?

Ang KARAINGAN ay nangangahulugang isang pagpapahayag ng kawalan ng kasiyahan sa anumang bagay maliban sa isang adverse benefit determination.

Ang APELA ay nangangahulugang isang pagrerepaso ng MHP sa isang adverse benefit determination tulad ng:

1. Pagtatanggi o limitasyong pahintulot sa mga hiniling na serbisyo
2. Pagbabawas, pagsuspende o pagwawakas ng dati nang awtorisadong mga serbisyo
3. Pagtatanggi ng buo o isang bahagi, ng pagbabayad sa isang serbisyo
4. Kabiguan na magkaloob ng mga serbisyo sa oras (sa loob ng 60 araw)
5. Kabiguan ng MHP na kumilos sa loob ng naitakdang panahon para sa isang standard na resolusyon ng karaingan o apela
6. Pagtatanggi ng enrollee na humiling ng pagkakasunduan sa isang pinansiyal na pananagutan sa mga serbisyo

Ang **Abiso ng Adverse Benefit Determination** ay isang pormal na sulat mula sa inyong MHP tungkol sa isang kilos hinggil sa inyong mga serbisyo. Maaari kayong magsampa ng apela kung nakatanggap kayo ng NABD.

PAANO AKO MAKAKAPAGSAMPA?

- Oral/Verbal – sa pamamagitan ng telepono o personal sa Advocacy Agency
- Sa kasulatan sa pamamagitan ng pagkukumpleto ng Grievance and Appeal form na makukuha sa tanggapan ng inyong program o provider.
- Ang mga verbal na kahilingan ay dapat pasundan ng isang nakasulat na apela.

ANG INYONG MGA KARAPATAN SA PROSESO

- Maging malaya mula sa pakikitungo ng may diskriminasyon o multa sanhi ng pagsasampa
- Pagkakaroon ng proteksyon ng pagkakompidensyal, ayon sa batas
- Pakitunguhan nang may dignidad at paggalang sa isang wikang nauunawaan ninyo
- Bigyang pahintulot ang isang taong kumilos sa ngalan ninyo
- Suportahan ang isang taong makadalo sa mga pagpupulong kasama ninyo habang isinasagawa ang proseso
- Sa loob ng 10 araw, hilingin na magpatuloy ang inyong mga serbisyo habang hinihintay ang kalalabasan ng inyong apela.