

**ПРЕДСТАВИТЕЛИ КЛИЕНТОВ И  
ПОЛУЧАТЕЛИ СТРАХОВЫХ ВЫПЛАТ**

Служба психического здоровья округа Сан-Диего (Программа) заключила договоры с двумя агентствами для помощи в решении проблем, связанных с лечением психических расстройств или расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ.

**В случае услуг,  
предоставляемых в стационаре  
или интернате, позвоните в:  
JFS PATIENT ADVOCACY (СЛУЖБУ  
ЗАЩИТЫ ПАЦИЕНТОВ JFS)**

**619-282-1134**

или

**1-800-479-2233**

**В случае амбулаторных услуг  
позвоните в:  
CCNEA  
(Consumer Center for Health  
Education and Advocacy - Центр  
медицинского информирования и  
защиты прав потребителей)**

**1-877-734-3258**

**КАК Я МОГУ ЗАПРОСИТЬ  
СПРАВЕДЛИВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
РАЗБИРАТЕЛЬСТВО?**

Если у вас страховка Medi-Cal и вы исчерпали возможности обжалования в рамках процедуры подачи жалоб и претензий по Программе, вы можете запросить справедливое государственное разбирательство, если вы не согласны с окончательным решением по претензии относительно отказа оплачивать ваши расходы на лечение. Справедливое государственное разбирательство – это возможность представить ваше дело на рассмотрение судьи по административным делам для вынесения решения. Справедливое государственное разбирательство должно быть запрошено в течение 120 дней с момента получения решения по вашей претензии. Вы можете также запросить разбирательство по вопросу несвоевременного вынесения решения по претензии.

**ПОМОЩЬ В ЗАПРОСЕ  
РАЗБИРАТЕЛЬСТВА**

Если вам нужна помощь для запроса разбирательства, вы можете связаться с агентством по защите прав или позвонить в **Государственный департамент социального обслуживания** по номеру **1-800-952-5253**.

Вы можете также обращаться в агентство по защите прав с вопросами или для получения актуальной информации по вашей жалобе или претензии.

**ПРОЦЕДУРА  
ПОДАЧИ ЖАЛОБ И  
ПРЕТЕНЗИЙ**

**COUNTY OF SAN DIEGO  
BEHAVIORAL HEALTH SERVICES  
(СЛУЖБА ПСИХИЧЕСКОГО  
ЗДОРОВЬЯ ОКРУГА САН-ДИЕГО)  
(ПРОГРАММА)**

**РУКОВОДСТВО КЛИЕНТА**



Как клиент, вы имеете право получать услуги квалифицированного психолога/психиатра и принимать активное участие в своем лечении. У вас также есть право выражать недовольство относительно ваших услуг, например, если предоставление услуг прекращено или вы не удовлетворены своим лечением или медицинскими препаратами, или вам кажется, что с вами обращаются неуважительно.

### СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

Если у вас возникла проблема, самый быстрый способ ее решить – поговорить непосредственно с вашим врачом или с руководством программы. Если вы недовольны своим лечением или медицинскими препаратами, вы можете запросить второе мнение об этом у другого врача в вашей клинике или на **Линии экстренной помощи и поддержки** по номеру **1- 888-724-7240 (телетайп: 711)**.

Второе мнение будет вам предоставлено бесплатно.

### ЧТО ТАКОЕ ЖАЛОБА? ЧТО ТАКОЕ ПРЕТЕНЗИЯ?

**ЖАЛОБА** – это выражение недовольства по любому вопросу, кроме отказа оплачивать расходы на лечение.

**ПРЕТЕНЗИЯ** означает пересмотр Службой психического здоровья отказа оплачивать расходы на лечение, например:

1. Отказа в одобрении запрошенных услуг или ограниченного их одобрения
2. Сокращения, приостановки или прекращения предоставления ранее одобренных услуг
3. Отказа оплачивать расходы на лечение полностью или частично
4. Несвоевременной оплаты услуг (в течение 60 дней)
5. Несоблюдения сроков стандартного рассмотрения жалобы или претензии Службой психического здоровья.
6. Отклонения запроса заявителя об оспаривании финансовых обязательств по услугам

**Уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение (NOABD)** – это официальное письмо с информацией о действиях в отношении ваших услуг. Если вы получили Уведомление об отказе оплачивать расходы на лечение, вы можете подать претензию.

### КАК Я МОГУ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ ИЛИ ПРЕТЕНЗИЮ?

- Устно – по телефону или лично в агентстве по защите прав
- В письменной форме путем заполнения формы жалобы или претензии, предоставляемой в вашей клинике
- После устной претензии вы можете подать письменную претензию

### ВАШИ ПРАВА В ЭТОМ ПРОЦЕССЕ

- Запросить в течение 10 дней продолжение предоставления вам услуг в период ожидания рассмотрения претензии
- Не подвергаться дискриминации или наказанию по причине подачи жалобы или претензии
- Требовать защиты своей конфиденциальности по закону
- Требовать уважительного и достойного отношения и обслуживания на языке, который вы понимаете
- Уполномочить какого-либо человека действовать от вашего имени
- Брать с собой на встречи другого человека для поддержки в процессе рассмотрения жалоб и претензий.