

ПРОЦЕСС РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ УЧАСТНИКОВ ПЛАНА ПО ЗАЩИТЕ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ В ОКРУГЕ SACRAMENTO

План по защите психического здоровья в округе Sacramento (МНР) поощряет решение проблем на минимально возможном формальном уровне. Участник не будет подвергаться никаким штрафам, к нему не будут применены санкции за подачу жалобы, апелляции или за запрос на проведение справедливого слушания в суде штата. Участник в любое время может авторизовать любое выбранное им лицо выступать от своего имени. Участник или его представитель может предпринять следующее для решения проблемных вопросов:

Жалоба

Жалоба – это выражение неудовлетворенности по любому вопросу, кроме определения неблагоприятной выгоды.

- ❖ Участник может подать жалобу в Службу поддержки участников в устной или письменной форме.
- ❖ Участник получит письменное решение в течение 90 календарных дней.

Стандартная апелляция

Апелляция – это запрос на пересмотр решения о неблагоприятной выгоде. Определение неблагоприятной выгоды происходит, когда план МНР отказывает, сокращает, приостанавливает или прекращает ранее предоставляемые авторизованные услуги; отказывает в оплате услуги; несвоевременно оказывает услуги; или не принимает мер в установленные сроки для рассмотрения жалоб, стандартных или ускоренных апелляций, или отклоняет запрос об оспаривании финансового обязательства.

- ❖ Участник может подать апелляцию в устной или письменной форме. Устные апелляции должны сопровождаться письменной апелляцией с подписью.
- ❖ Апелляция должна быть подана в течение 60 календарных дней с момента определения неблагоприятной выгоды.
- ❖ Участник получит письменное решение в течение 30 календарных дней.

Ускоренная апелляция

Эта апелляция подается, когда жизнь, здоровье или способность участника, а также его возможность выполнять работу максимально эффективно или поддерживать такое выполнение находятся под угрозой.

- ❖ Участник получит письменное решение в течение 72 часов.
- ❖ Если ускоренная апелляция будет отклонена, участнику будет направлено письменное уведомление и стандартный апелляционный процесс будет запущен.

Справедливое слушание в суде штата

Если вы являетесь бенефициаром программы Medi-Cal, вы имеет право подать заявление на проведение справедливого слушания в суде штата. Участник должен пройти весь **апелляционный** процесс перед подачей заявления на справедливое слушание. Проблемы, относящиеся к юрисдикции судьи по административным делам, связаны с определением неблагоприятной выгоды.

Примечание

Формы подачи жалоб, стандартных или ускоренных апелляций доступны на всех площадках поставщика услуг и могут быть получены в Службе поддержки участников.*

Участник будет уведомлен в письменной форме о том, что Служба поддержки участников получила его/ее жалобу или апелляцию.*

Участник может предоставить дополнительную информацию в письменной форме или лично. Для удобства получателя настоятельно рекомендуется записаться в Службу поддержки участников.*

Участник может получить помощь в подаче жалобы, апелляции или заявлении на справедливое слушание по следующим номерам телефона:

- **Служба поддержки участников: (916) 875-6069 Бесплатный номер 1-888-881-4881 TDD 711**
Адвокат по правам пациента: (916) 333-3800

Услуги переводчика и службы поддержки доступны на бесплатной основе.

Отдел контроля качества плана по защите психического здоровья в округе Sacramento
– Member Services 7001 East Parkway, Suite 500, Sacramento, Ca 95823