

## **ПРАВА УЧАСТНИКОВ И РУКОВОДСТВО ПО РАЗРЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ**

Участники Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment Services имеют право:

- на уважительное отношение со стороны всех поставщиков услуг.
- предоставление услуг в безопасных условиях;
- на информированное согласие на лечение и на назначенные лекарства и доступные альтернативные варианты лечения;
- на защиту личной медицинской информации;
- на участие в планировании своего лечения;
- запросить другой уровень ухода, смену консультанта и стороннее мнение;
- на рассмотрение проблемы или сомнений по поводу услуг сотрудником или представителем учреждения, оказывающего помощь.
- подать жалобу на предоставляемые услуги.
- подать заявление на справедливое разбирательство в государственном суде после получения решения по апелляции.
- подать апелляцию в отношении NOABD.
- поручить лицу действовать от своего имени во время рассмотрения жалобы, апелляции или справедливого судебного разбирательства.
- получить услуги по психологической поддержке и вопросам культуры.
- бесплатное предоставление услуг переводчика
- запрашивать и получать копию своей медицинской карты, а также требовать внесения изменений или исправлений.
- быть свободным от любых форм ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, установления дисциплины, удобства или мести.

**Адвокат по правам пациентов  
(916) 333-3800**

**Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment Services Управление Качественным Обслуживания Участников.  
(916) 875-6069**

Общий бесплатный номер 1-888-881-4881

**TDD California Relay Service: 711**

### **Sacramento County Board of Supervisors**

Phil Serna, 1-й район  
Patrick Kennedy, 2-й район  
Rich Desmond, 3-й район  
Sue Frost, 4-й район  
Patrick Hume, 5-й район

**County Executive  
David Villanueva**

**Department of Health Services  
Timothy W. Lutz, Director**

**Division of Behavioral Health  
Ryan Quist, Ph.D., Director**

Sacramento County согласует свою деятельность с действующим федеральным законодательством о гражданских правах и не допускает дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола.

Опубликовано Округом Сакраменто  
Division of Behavioral Health

February 2024



## **Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment Services**

# **ПРАВА УЧАСТНИКОВ & РУКОВОДСТВО ПО РАЗРЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ**

Служба Округа Сакраменто по Предотвращению и Лечению зависимости от психоактивных веществ предоставляет услуги лечения по борьбе со злоупотреблением психотропных веществ детям и взрослым, имеющим Medi-Cal.

### **Помощь**

Следующие ресурсы доступны для получения помощи в заполнении форм и разрешении жалоб, апелляций и справедливого государственного судебного разбирательства:

**Права пациентов разъяснят по телефону:  
(916) 333-3800**

**Услуги организаций-участников программы:  
(916) 875-6069**

Участник программы может назначить представителя, который будет действовать от его имени в любое время при рассмотрении жалобы, апелляции или справедливого судебного разбирательства.

**Подача жалобы, апелляции или просьбы о справедливом судебном разбирательстве никоим образом НЕ повлияют на качество оказываемых услуг по лечению зависимости от психоактивных веществ.**

### **Жалоба**

Жалоба - это выражение неудовлетворенности по любому вопросу, кроме уведомления об определении отмены пособий (NOABD).

Жалобу можно подать, позвонив в Службу поддержки участников программы или заполнив форму жалобы.

- Участник программы получит письменное подтверждение того, что жалоба была получена службами.
- Участник получит письменный ответ в течение (90) девяноста календарных дней.
- При определенных обстоятельствах может быть предоставлено продление на 14 дней.

### **Стандартная апелляция**

Апелляция - это просьба пересмотреть NOABD. NOABD возникает, когда МНР отказывает, сокращает, приостанавливает или прекращает ранее разрешенные услуги; отказывает в оплате услуги; не предоставляет услуги своевременно; или не действует в сроки, предписанные для рассмотрения жалоб, стандартных апелляций, ускоренных апелляций\*, или отказывает в просьбе оспорить финансовое обязательство.

- Участник может подать апелляцию в устной или письменной форме. За устными апелляциями должна последовать письменная, подписанная апелляция.
- Участник получит письменное подтверждение того, что Службы получили апелляцию.
- Апелляция должна быть подана в течение 60 дней с даты NOABD.
- Участник получит письменное решение по своему вопросу в течение 30 календарных дней\*.

### **Срочная апелляция**

Эта апелляция подается, когда жизнь, здоровье или способность участника группы иметь или поддерживать максимальную функцию находятся под угрозой.

• Участник получит письменное решение по своему вопросу в течение 72 часов.

• Если в ускоренной апелляции будет отказано, участнику будет направлено письменное уведомление, и начнется стандартный процесс обжалования.

### **Предложения**

Предложения участников программы важны для предоставления качественных и эффективных услуг. Поставщики предоставляют специальные ящики для предложений в зонах обслуживания. Предложения участников приветствуются и могут быть помещены в эти коробки, или могут быть переданы непосредственно персоналу психиатрической службы или адвокату.

### **Государственное справедливое разбирательство**

Если Вы являетесь бенефициаром Medi-Cal, Вы имеете право подать заявление на справедливое судебное разбирательство. Вы должны исчерпать процесс разрешения проблем ADS с помощью апелляций до подачи заявки на справедливое судебное разбирательство в гос. органе.

Судья по административному праву, который находится на слушании, имеет полномочия только в отношении тех вопросов, которые связаны с действием. Его решение будет окончательным.

Чтобы подать заявление на справедливое судебное разбирательство, отправьте запрос по адресу:

**State Hearings Division  
California Department of Social Services  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

Другим способом попросить о слушании является звонок по централизованному номеру: 1-800-952-5253. Глухие пациенты могут позвонить по номеру 1-800-952-8349.

### **Формы**

Формы жалоб и апелляций доступны на всех сайтах поставщиков или могут быть получены путем обращения в Службу Поддержки Пользователей по номеру: (916) 875-6069, или на сайте: <https://dhs.saccounty.gov>

Заполненная форма отправляется по следующему адресу:

**Sacramento County  
Substance Use Prevention and Treatment  
Services  
Quality Management - Организации-участники  
7001A East Parkway, Suite 300M  
Sacramento, CA 95823**