

## РУКОВОДСТВО ПО ПРАВАМ УЧАСТНИКОВ И РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ

Участники Sacramento County Mental Health Plan (МНП) имеют следующие права:

- Уважительное отношение со стороны психиатрического персонала.
- Услуги предоставляются в безопасной среде.
- Согласие на лечение и прием предписанных медикаментов на основе предоставленной информации с указанием доступных вариантов.
- Защита личной медицинской информации.
- Участие в планировании лечения.
- Запрос на изменение уровня обслуживания, замену терапевта и получение дополнительного заключения.
- Учет проблем или вопросов, связанных с услугами со стороны персонала провайдера или самого провайдера.
- Подача жалобы на услуги.
- Подача запроса на требование справедливого рассмотрения со стороны штата после принятия решения по апелляции.
- Подача апелляции относительно NOABD.
- Делегирование полномочий какому-либо лицу для действий от имени участника во время процедуры рассмотрения жалобы, апелляции или справедливого рассмотрения со стороны штата.
- Услуги с учетом культурных особенностей.
- Бесплатное использование переводчика.
- Запрос на получение копии своей истории болезни, а также запрос на ее дополнение или корректировку.
- Свобода от любых форм ограничений или заключения, используемых в качестве средства принуждения, наказания, получения выгоды или мести.

Patient Rights Advocate  
(916) 333-3800

**Sacramento County Mental Health Plan Quality  
Management - Member Services**

(916) 875-6069  
Бесплатный телефон: 1-888-881-4881

TDD 711

### Sacramento County Board of Supervisors

Phil Serna, 1-й округ  
Patrick Kennedy, 2-й округ  
Rich Desmond 3-й округ  
Sue Frost, 4-й округ  
Don Nottoli, 5-й округ

Acting County Executive  
Ann Edwards

Department of Health Services  
Chevon Kothari, директор

Division of Behavioral Health  
Ryan Quist, Ph.D., директор

Sacramento County МНП соответствует применимому федеральному законодательству в области гражданских прав и не осуществляет дискриминацию по признакам расы, цвета кожи, национальности, возраста, инвалидности или пола.

Опубликовано  
County of Sacramento  
Division of Behavioral Health  
10 мая 2021 г.



## Sacramento County Mental Health Plan

(План в сфере психического здоровья  
округа Сакраменто)

## Руководство по правам участников и решению проблем

Problem Resolution - Russian

Mental Health Plan (MHP) обеспечивает услуги в сфере психического здоровья детям и взрослым, имеющим право на Medi-Cal.

#### **Адвокаты**

Помощь следующих ресурсов доступна при заполнении бланков и разрешении жалоб, апелляций, и при справедливом рассмотрении со стороны штата:

#### **Patient Rights (916) 333-3800**

#### **Member Services (обслуживание участников): (916) 875-6069**

Участник может назначить представителя для действий от его/ее имени в процессе рассмотрения жалобы, апелляции или при справедливом рассмотрении со стороны штата.

**Подача жалобы, апелляции или запроса на справедливое рассмотрение со стороны штата никоим образом НЕ повлияет на услуги MHP для Вас.**

#### **Жалоба**

Жалоба является выражением недовольства по любому делу, отличному от Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD).

Жалоба может быть подана, позвонив в Member Services или заполнив бланк жалобы.

- Участник получит письменное уведомление о получении жалобы Member Services.
- Участник получит решение в письменном виде в течение 90 (девяноста) календарных дней.

\* В некоторых обстоятельствах может быть предоставлено продление на 14 дней.

#### **Стандартная апелляция**

Апелляция является запросом на пересмотр NOABD. NOABD имеет место, когда MHP отказывает в получении услуг, которые предоставлялись ранее, уменьшает их объем, приостанавливает или прекращает их оказание; отказывает в оплате услуги; не в состоянии оказывать услуги своевременно; либо не в состоянии действовать в течение сроков, установленных для разрешения жалоб, стандартных апелляций или ускоренных апелляций\*, либо отклоняет просьбу об оспаривании финансового обязательства.

- Участник может подать апелляцию в устной или письменном виде. За устной апелляцией должна следовать подписанная письменная апелляция.
- Участник получит письменное подтверждение о получении апелляции Member Services.
- Апелляция должна быть подана в течение 60 дней, считая от даты NOABD.
- Участник получит решение в письменном виде в течение 30 календарных дней\*.

#### **Ускоренная апелляция**

Такая апелляция подается при угрозе жизни и здоровью участника или его/ее способности на владение максимальной функциональностью или ее поддержание.

- Участник получит решение в письменном виде в течение 72 часов.
- При отказе в ускоренной апелляции участнику направляется письменное уведомление, и начинается процесс стандартной апелляции.

#### **Предложения**

Предложения участников важны для оказания качественных и эффективных услуг. У провайдеров в зонах обслуживания имеются ящики для предложений. Предложения участников приветствуются и могут быть либо помещены в эти ящики, либо переданы непосредственно психиатрическому персоналу или адвокату.

#### **State Fair Hearings**

Если Вы являетесь пользователем Medi-Cal, то Вы имеете право на обращение за State Fair Hearing. Вы должны исчерпать все возможности разрешения проблемы при помощи апелляционного процесса MHP, прежде чем обратиться за State Fair Hearing. Administrative Law Judge, председательствующий на слушании, имеет полномочия лишь по отношению к иску. Решение будет окончательным.

Посылайте свои обращения за State Fair Hearing по адресу:

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

Еще одним способом обращения за State Fair Hearing является звонок по бесплатному телефону: 1-800-952-5253. Если Вы глухой и пользуетесь TDD, звоните по телефону 1-800-952-8349.

#### **Бланки**

Бланки жалоб и апелляций доступны на сайтах провайдера либо могут быть получены, связавшись с Member Services по телефону (916) 875-6069, либо на сайте [www.dhs.saccounty.net](http://www.dhs.saccounty.net).

Направляйте заполненные бланки по следующему адресу:

**Sacramento County Mental Health Plan  
Quality Management - Member Services  
7001A East Parkway, Suite 300M  
Sacramento, CA 95823**