



خدمات جلوگیری استفاده از
مواد و درمان کاونتی
سکرامنتو

راهنمای حقوق اعضا
و حل مشکلات

مدافع حقوق بیماران 333-3800 (916)

خدمات جلوگیری استفاده از مواد و درمان کاونتی
سکرامنتو مدیریت کیفیت خدمات - خدمات اعضا

(916) 875-6069

شماره تلفن رایگان 1-888-881-4881 (916)

TDD California Relay Service: 711

County Board of Supervisors

Phil Serna, منطقه اول
Patrick Kennedy, منطقه دوم
Rich Desmond, منطقه سوم
Sue Frost, منطقه چهارم
Patrick Hume, منطقه پنجم

County Executive

David Villanueva

Dept of Health Services Director

Timothy W. Lutz

Division of Behavioral Health Director

Ryan Quist, Ph.D

خدمات جلوگیری استفاده از مواد و درمان کاونتی
سکرامنتو قوانین حقوق مدنی فدرال را رعایت میکند و
اعمال تبعیض بر اساس نژاد، رنگ پوست، تابعیت، سن،
معلومات یا جنسیت را ممنوع میداند.

منتشر شده توسط: بخش خدمات صحت روانی کاونتی
سکرامنتو

February 2024

راهنمای حل مشکلات و حقوق اعضا

اعضای خدمات جلوگیری استفاده از مواد و درمان
کاونتی سکرامنتو (SUPT) از موارد زیر برخوردار
هستند:

- برخورد محترمانه از سوی همه ارائه دهندگان SUPT.
- خدمات در یک محیط محفوظ ارائه میشود.
- رضایت آگاهانه برای درمان و رضایت آگاهانه برای داروهای تجویز شده و گزینه های موجود.
- حفاظت از اطلاعات بهداشتی شخصی.
- شرکت در برنامه ریزی های درمانی.
- درخواست جهت تغییر سطح مراقبت، تغییر مشاور و نظر دوم.
- بررسی یک مشکل یا نگرانی در مورد خدمات توسط شخص کارمند یا سازمان ارائه دهنده خدمات مراقبتی.
- درج شکایت در مورد خدمات.
- درج پرونده دادرسی عادلانه دولتی پس از نتیجه درخواست
- درج درخواست تجدیدنظر در مورد اطلاع از حکم رد مزایا (NOABD)
- تعیین شخص دیگر تا در طول فرآیند شکایت، درخواست تجدید نظر و یا دادرسی عادلانه به نمایندگی از آنها اقدام کنند.
- خدمات مرتبط با حساسیت فرهنگی.
- استفاده از مترجم به صورت رایگان.
- درخواست و دریافت نسخه کاپی از سوابق پزشکی خود، و درخواست اصلاح یا تصحیح آنها.
- مسئولیت از هر نوع خویشننداری یا انزوا که به عنوان ابزاری برای زورگوئی، تنبیه، آسودگی یا انتقام جویی استفاده میشود.

دادرسی عادلانه دولتی

اگر جزء ذینفعان Medi-Cal هستید، از حق درج درخواست برای دادرسی عادلانه دولتی برخوردار هستید. پیش از این که بتوانید درخواست دادرسی عادلانه دولتی را تنظیم کنید، شما ملزم به طی کردن روند حل مشکل خدمات جلوگیری استفاده از مواد و درمان کاونتی سکرانتو برای درخواست تجدیدنظر هستید.

قاضی قوانین اداری که مسئولیت رسیدگی به دادرسی را برعهده دارد تنها مجاز به رسیدگی به مسائل مطرح شده مربوط به این اقدام است. این تصمیم نهایی خواهد بود.

برای درخواست دادرسی عادلانه دولتی درخواست خود را به بخش زیر ارسال کنید:

بخش دادرسی عادلانه دولتی سازمان خدمات اجتماعی
کالیفرنیا

P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

روش دیگری برای درخواست دادرسی تماس با شماره تلفن رایگان زیر است: 1-800-952-5253. اگر ناشنوا هستید و از TDD استفاده می‌کنید، با شماره 1-800-952-8349 تماس بگیرید.

فرم‌ها

فرم‌های شکایت و درخواست تجدیدنظر در تمام مراکز ارائه دهنده موجود هستند و یا می‌توان آنها را با تماس با بخش خدمات اعضا به شماره 875-6069 (916) و یا مراجعه به <https://dhs.saccounty.gov> دریافت کرد

فرم تکمیل شده را به آدرس زیر ارسال کنید:

خدمات جلوگیری استفاده از مواد و درمان کاونتی
سکرانتو

مدیریت کیفیت - خدمات اعضا

7001A East Parkway, Suite 300M
Sacramento, CA 95823

درخواست تجدید نظر معیاری

درخواست تجدیدنظر به معنای تقاضا برای بازنگری بر اطلاع حکم رد مزایا است. اطلاع حکم رد مزایا وقتی اتفاق می‌افتد که کاونتی خدمات مجاز قبلی را رد، کاهش، به حالت تعلیق یا خاتمه می‌دهد؛ پرداخت برای خدمات را رد میکند؛ موفق به ارائه خدمات به موقع نمی‌باشد؛ یا این که در مهلت‌های تعیین شده برای رسیدگی به شکایات، درخواستهای تجدیدنظر معیاری و یا تجدیدنظر تسریع شده* عمل نمی‌کند، یا درخواست اعتراض به مسئولیت مالی را رد می‌کند.

- عضو می‌تواند درخواست تجدیدنظر را به صورت شفاهی یا کتبی ارائه دهد. درخواستهای شفاهی باید با درخواستهای کتبی امضا شده پیگیری شود
- اعضا تأییدیه کتبی مبنی بر دریافت درخواست تجدید نظر توسط بخش خدمات اعضا را دریافت خواهند کرد.
- درخواست تجدیدنظر باید ظرف ۶۰ روز از تاریخ اطلاع حکم رد مزایا دریافت شود
- اعضا ظرف ۳۰ روز تقویمی نتیجه کتبی را دریافت خواهند کرد*

درخواست تجدیدنظر تسریع شده

این درخواست زمانی درج می‌شود که جان، سلامتی یا توانایی اعضا برای داشتن یا حفظ حداکثر قوه عملکرد در معرض خطر باشد

- اعضا ظرف 72 ساعت نتیجه کتبی را دریافت خواهند کرد.
- در صورت رد درخواست تجدید نظر تسریع شده، یک اطلاعیه کتبی برای عضو ارسال میشود و روند درخواست تجدیدنظر معیاری (استاندارد) آغاز میشود.

پیشنهادات

پیشنهادات اعضا برای ارائه خدمات موثر و با کیفیت مهم است. ارائه دهندگان در محل ارائه خدمات از صندوق پیشنهادات برخوردار هستند. از پیشنهادات اعضا استقبال میشود و می‌توان آنها را در این صندوق‌ها انداخت، یا اینکه می‌توان آنها را مستقیماً به کارکنان بخش سلامت روان و یا مدافعان ارائه کرد.

خدمات جلوگیری استفاده از مواد و درمان کاونتی سکرانتو خدمات سوء استفاده از مواد مخدر را به کودکان و بزرگسالان واجد شرایط میدی-کل Medi-Cal ارائه میدهد.

مدافعان

منابع زیر جهت کمک برای تکمیل فرم‌ها و حل شکایات، درخواست تجدید نظر و دادرسی عادلانه دولتی موجود است

حقوق بیماران 333-3800 (916)

خدمات اعضا 875-6069 (916)

اعضا می‌توانند یک نماینده تعیین کنند تا در هر زمانی در طول فرآیند شکایت، درخواست تجدیدنظر یا دادرسی عادلانه دولتی به نمایندگی از آنها اقدام کند.

درج شکایت، تجدیدنظر و یا درخواست دادرسی عادلانه دولتی بر خدمات الکل و مواد مخدر شما تأثیر نمی‌گذارند

شکایت

شکایت به معنای ابراز نارضایتی نسبت به هر مسئله به جز از اطلاعیه حکم رد مزایا (NOABD) میباشد. یک شکایت می‌تواند با تماس با خدمات اعضا یا تکمیل فرم شکایت ثبت شود

- اعضا درمورد اینکه شکایت ایشان توسط خدمات اعضا دریافت شده یک پیام تأییدی کتبی دریافت می‌کنند
- اعضا در ظرف نود (90) روز تقویمی نتیجه کتبی را دریافت خواهند کرد.

* تحت شرایط خاص ممکن است امکان تمدید 14 روزه وجود داشته باشد.