

SACRAMENTO COUNTY MENTAL HEALTH PLAN

ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ УЧАСТНИКОВ

Sacramento County Mental Health Plan (МНП) (План в сфере психического здоровья округа Сакраменто) поощряет решение проблем на максимально возможном неформальном уровне. Участник не подвергается каким-либо наказаниям или дискриминации за подачу жалобы, апелляции или требования State Fair Hearing (справедливого рассмотрения со стороны штата). Участник может уполномочить выбранное им лицо на действия от его/ее имени в любое время. Участник или его представитель может предпринять следующие шаги для решения проблемных вопросов:

Жалоба

Жалоба является выражением недовольства по любому делу, отличному от Adverse Benefit Determination.

- ❖ Участник может подать жалобу в устном или письменном виде в Member Services (обслуживание участников).
- ❖ Участник получит решение в письменном виде в течение 90 календарных дней.

Стандартная апелляция

Апелляция является запросом на пересмотр Adverse Benefit Determination. Adverse Benefit Determination имеет место, когда МНП 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 устном или письменном виде. За устной апелляцией должна следовать подписанная письменная апелляция.
- ❖ Апелляция должна быть подана в течение 60 календарных дней после Adverse Benefit Determination.
- ❖ 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.

State Fair Hearing

Если Вы являетесь пользователем Medi-Cal, то Вы имеете право на обращение за State Fair Hearing. Участник должен исчерпать все возможности разрешения проблемы при помощи **апелляционного** процесса, прежде чем обратиться за State Fair Hearing. Проблемы, относящиеся к Adverse Benefit Determination, находятся в юрисдикции Administrative Law Judge (административных судей).

Уведомление

Бланки жалоб, стандартных апелляций и ускоренных апелляций доступны на всех сайтах провайдера либо могут быть получены, связавшись с Member Services.*

Участник будет уведомлен в письменном виде о получении Member Services его/ее жалобы или апелляции. *

Участник может подать дополнительную информацию в поддержку претензии в письменном виде или лично. Для удобства пользователя очень рекомендуется назначение встречи с Member Services*.

Участник может получить помощь в подаче жалобы, апелляции или в State Fair Hearing от:

- **Member Services: (916) 875-6069 Бесплатный телефон: 1-888-881-4881 ТТУ (916) 876-8853
Patient Rights Advocate: (916) 333-3800**

Доступны бесплатные услуги переводчика или телефонного сервиса для глухих.

Разместите в местах, где клиенты могут видеть этот документ, например, в приемной.

Русская редакция от 1 июля 2017 г.

Sacramento County Mental Health Plan Quality Management – Member Services
7001 East Parkway, Suite 300 M, Sacramento, Ca 95823