

## Proseso ng Karaingan

Ikaw ay<sup>1</sup> mayroong karapatang magsampa ng karaingan. Ang karaingan ay isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan tungkol sa anumang bagay maliban sa “salungat na pagpapasiya sa benepisyo.” Kabilang sa mga karaingan ang, ngunit hindi limitado sa:

- Ang kalidad ng pangangalaga o mga serbisyong ibinibigay. Halimbawa, kung bastos o walang galang ang kawani.
- Kung sa palagay mo hindi iginagalang ng kawani ang iyong mga karapatan.
- Hindi namin pinahintulutan at/o ibinigay ang mga hiniling mong serbisyo.

Gagawa ng desisyon ang mga Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) sa loob ng 90 araw sa kalendaryo simula nang matanggap ang iyong karaingan. Maaari mong ibahagi ang impormasyon na may kaugnayan sa iyong karaingan nang personal, sa telepono o sa sulat sa anumang oras sa proseso nito. Padadalhan ka ng BHRS ng isang sulat ng katibayan at sulat ng paglutas.

**Hindi ka didiskriminahan sa anumang paraan para sa pagpapahayag ng problema o pagsasampa ng karaingan.**

<sup>1</sup> Sa brochure na ito, ang ibig sabihin ng “ikaw” ay ikaw o ang iyong awtorisadong kinatawan.

## Mga Karapatan para sa Karaingan at Apela

Matutulungan ka ng BHRS na kumpletuhin ang mga form at gabayan ka sa proseso ng karaingan o apela. Kasama rito ang mga pansuportang serbisyo na maaaring kailanganin mo tulad ng isang tagasalin o mga linya ng telepono ng TTY/TDD.

Tinitiyak ng BHRS na ang mga taong gagawa ng desisyon sa iyong karaingan o apela ay:

- Ang mga taong mayroong tamang kasanayan at pagsasanay para maintindihan ang iyong mga kundisyon o sakit.
- Mga taong babasahin ang lahat ng talaan, komento, o iba pang impormasyon na ibinibigay mo at/o ng iyong kinatawan sa amin.
- Mga taong hindi kasama sa anumang naunang desisyon tungkol sa iyong karaingan o apela.

Para sa mga apela, mayroon kang karapatang magbigay ng testimonya. Ikaw o ang iyong kinatawan ay maaaring humiling ng mga kopya ng lahat ng dokumento na nasa iyong file ng kaso, kabilang ang mga medikal na talaan, iba pang mga dokumento at anumang bago o karagdagang ebidensiya na isinaalang-alang, pinagbasehan o na ginawa ng BHRS na may kaugnayan sa apela para sa salungat na pagpapasiya sa benepisyo.

## Pagsusuri ng Apela/Karaingan

Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon sa karaingan, anumang oras ay maaari kang magsampa muli ng karaingan para sa pagsusuri. Maaari kang magsampa ng isang apela kung nakatanggap ka ng isa sa mga sumusunod na abiso/salungat na pagpapasiya sa benepisyo:

- Tinanggihan o nilimitahan namin ang iyong mga serbisyo sa anumang paraan, (tulad ng uri/antas ng serbisyo, mga kinakailangan para matugunan ang medikal na kinakailangan o mga paghihigpit sa mga pagiging naaangkop, pinangyarihan o pagiging epektibo ng mga serbisyo para sa iyo).
- Binago o itinigil ng BHRS ang pagbibigay ng serbisyo na nakukuha mo.
- Hindi babayaran ng BHRS ang iyong mga hiniling na serbisyo.
- Hindi ibinigay sa iyo ang mga serbisyo sa isang napapanahon na paraan.
- Ang takdang panahon para sa karaingan o apela ay hindi nasunod.
- Hindi inaprubahan ng BHRS ang kahilingan tungkol sa iyong mga obligasyong magbayad.

Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon tungkol sa iyong mga benepisyo at/o mga serbisyo, (salungat na pagpapasiya sa benepisyo) maaari kang humiling ng apela.



Ibig sabihin maaari mong hilinging suriin ang desisyon at posibleng ipabago. Dapat matanggap ang iyong kahilingan sa loob ng 60 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng orihinal na desisyon. Maaari kang humiling ng apela sa pamamagitan nang berbal o nakasulat na paraan. Ang apela sa pamamagitan ng berbal na paraan ay dapat sundan ng nakasulat at pinirmahang kahilingan, maliban kung ito ay isang pinabilis na kahilingan.

Magpapatuloy ang iyong mga serbisyo hanggang sa makagawa ng isang desisyon. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon maaari kang humiling ng isang Makatarungang Pagdinig ng Estado. Dedesisyunan ang mga apela sa loob ng 30 araw mula sa petsa nang matanggap ng BHRS ang apela, maliban kung magbibigay ng 14 na araw na palugit.



SAN MATEO COUNTY HEALTH  
BEHAVIORAL HEALTH  
& RECOVERY SERVICES  
1950 Alameda de las Pulgas  
San Mateo, CA 94403

San Mateo County  
Office of Consumer and Family Affairs  
Behavioral Health and Recovery Services  
1950 Alameda de las Pulgas, San Mateo, CA 94403

Maglagay  
ng Selyo  
Rito



## PROSES NG KARAINGAN AT APELA

MGA SERBISYO PARA SA KALUSUGAN NG KAISIPAN AT PAGGAMIT NG SUBSTANSYA



SAN MATEO COUNTY HEALTH  
BEHAVIORAL HEALTH  
& RECOVERY SERVICES

