

## Ang gabay na ito ay mayroong:

- Listahan ng ilan sa mga Karapatan ng Kliyente/Pasyente o Consumer Rights.
- Maikasing paliwanag tungkol sa proseso ng paglutas ng problema ng San Mateo County Behavioral Health and Recovery Services.
- Isang form na maaari mong gamitin para makapagsampa ng reklamo.

Para makakuha ng tulong tungkol sa proseso ng paglutas ng problema o sa pag-appeal, tumawag sa:

Office of Consumer and Family Affairs  
Telepono: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934  
Quality Manager  
Telepono: 650.573.2541  
Fax: 650.573.2841



Behavioral Health and Recovery Services  
Office of Consumer and Family Affairs  
1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155  
San Mateo, CA 94403  
Phone: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934  
[www.smhealth.org/BHRS/OCFA](http://www.smhealth.org/BHRS/OCFA)

San Mateo County  
Behavioral Health and Recovery Services  
1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155  
San Mateo, CA 94403

Office of Consumer and Family Affairs  
1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155  
San Mateo, CA 94403

Maglagay ng  
selyo dito. Hindi  
ito ipaadala ng  
Post office kung  
wala nito.

## Mga Karapatan ng mga Mamimili

Bilang kliyente/pasyente ng San Mateo County Behavioral Health and Recovery Services, may karapatan ka na:

- Makatanggap ng mga serbisyo sa lalong madaling panahon.
- Tratuhin ng may dignidad at respeto, at ng may konsiderasyon sa iyong pagkakaroon ng privacy.
- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa mga posibleng paggagamot at mga alternatibo nito, sa wika na iyong maiintindihan.
- Makasali sa paggawa ng mga desisyon tungkol sa pangangalaga ng iyong kalusugan, kasama ng iyong karapatang tanggihan ang paggagamot.
- Hindi makaranas ng anumang klase ng pagbabawal o pag-iisa (seclusion) bilang pamamaraan ng pagpilit, disiplina, convenience, o paghihiganti.
- Makatanggap ng kopya ng iyong mga rekord na medikal kung ang mga ito ay hihingin mo (maaring may bayad) at humiling na baguhin o ayusin ang mga ito, maliban na lang kung ito'y ipinagbabawal ng mga regulasyon ng HIPAA.
- Makakuha ng listahan ng mga providers, ahensiya sa komunidad at mga klinika ng county sa iyong lugar, kasama ng mga pangalan, lokasyon, telepono, mga ibang wikang ginagamit maliban sa Ingles, at pagkilala sa mga hindi tumatanggap ng mga bagong kliyente. Maaring makuha ang listahang ito sa pagtawag sa Access Team sa **800.686.0101**.
- Humingi ng bagong provider, ng pangalawang opinyon o ng pagbabago sa antas ng pangangalaga (level of care).
- Magsampa ng reklamo, apila, o humingi ng Paglilitis sa Estado o SFH na walang mararanasan na paghihiganti.

Ililan lang ang nakalista dito – para sa kumpletong listahan ng mga karapatan ng mga kliyente/pasyente, tumawag sa Office of Consumer and Family Affairs o pumunta sa [www.smhealth.org/BHRS/OCFA](http://www.smhealth.org/BHRS/OCFA).

SAN MATEO COUNTY  
BEHAVIORAL HEALTH AND  
RECOVER SERVICES

## Mga Karapatan ng Pasyente at Paglutas ng Problema

Para sa Mental Health Services  
at para sa Alcohol and Other  
Drug Services

May mga karapatan ang mga kliyente/pasyente ng Behavioral Health and Recovery Services, tulad ng karapatan na sabihin o iulat ang mga problema at mapakinggan tungkol sa serbisyong kanilang tinatanggap

Office of Consumer and Family Affairs  
Telepono: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934  
[www.smhealth.org/BHRS/OCFA](http://www.smhealth.org/BHRS/OCFA)

**Behavioral Health and Recovery Services  
Proseso ng Paglutas ng Problema**

Layunin ng San Mateo County na makahanap ng mga angkop at napapanahong solusyon sa mga problema o concerns na maari mong harapin sa iyong pakikipag-usap sa staff ng Behavioral Health and Recovery Services (BHRS). Hindi makakaranas ang kliyente/pasyente ng diskriminasyon, pananakot o ano pa mang paghihiganti dahil sa pag-file ng reklamo o pag-appeal o pagsabi ng inyong concern.

Maaring mag-file ng reklamo at appeal sa pamamagitan ng pagbibigay ng paliwanag na pasalita (verbal) o pasulat (written) tungkol sa problema sa Office of Consumer and Family Affairs (OCFA) o sa Quality Manager. Maaari kang magbigay ng inpormasyon sa kahit anumang oras sa buong prosesong ito. Maari mong ring gamitin ang form na ito.

**Pagsasampa ng Reklamo**

Bilang kliyente/pasyente ng Behavioral Health and Recovery Services, pinapayuhan ka na makipag-usap nang direktso sa iyong provider tungkol sa mga problema o mga isyu ng iyong treatment. Pero, kung hindi ka nanatiling masaya sa mga serbisyong tinatanggap mo, may karapatan kang mag-file ng reklamo.

Mag-iimbestiga, magbibigay ng dokumentasyon at koordinasyon ang OCFA para sagutin ang iyong reklamo. Magkakaroon ng pasya sa loob ng 60 araw pagkatapos matanggap ang iyong reklamo. Kung hindi ka sang-ayon sa resulta, maaring gumawa ng isang huling imbestigasyon ang County tungkol sa kaso.

Hindi magiging parte ng iyong medical record ang anumang inpormasyon na ibibigay ninyo tungkol sa reklamong ito. Mananatili ito sa Office of Consumer and Family Affairs o sa Quality Management at ibabahagi lang sa iba pang staff ng Behavioral Health and Recovery Services kung kinakailangan ito para lutasin ang iyong problema.

**Pag-file ng Appeal**

Kung ibahin o hindi tanggapin ng County ang isang serbisyo na hingi ng iyong provider, maaari kang mag-file ng appeal. Maaaring mag-file ng appeal na pasalita o pasulat, pero anumang appeal pasalita ay dapat sundan ng pakiusap na pasulat (written request). Agad na sinasagot ang mga appeal sa lalong madaling panahon, ngunit maaari itong umabot ng 45 araw. May mga sitwasyong maaring mapadali ang kasagutan tulad ng may mga hindi inaasahan o kakaibang kalagayan, maaring mapabilis ang pag-aapila.

**Pagsasampa ng State Fair Hearing (SFH)**

Kung hindi ka masaya sa desisyon ng County sa iyong appeal o kung nakatanggap ka ng Notice of Action, maari kang magsampa ng SFH kung nagawa mo na ang lahat ng maaring gawin sa proseso ng paglutas ng problema ng San Mateo County. Kung magsampa ka ng appeal 10 araw pagkatapos mong matanggap ang Notice of Action, maaring mapanatili ang kasalukuyang level

**Para makakuha ng tulong tungkol sa proseso ng paglutas ng problema o sa pagsasampa ng kaso, tumawag sa:**  
  
Office of Consumer and Family Affairs  
Telepono: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934

**Behavioral Health and Recovery Services  
Request Form Para sa Paglutas ng Problema**

Pangalan ng Kliyente/Pasyente

Kaarawan (Date of Birth)

Tirahan (Address)

City/State/Zip

Telepono

Pangalan ng Doktor

Case Manager

Naiintindihan ko na hindi magkakaroon ng paghihiganti o diskriminasyon dahil sa pag-file ng reklamo, apila o Statewide Hearing o SFH.

Pirma

Petsa

**OPSYONAL**

Pinapayagan ko ang taong ito na maging representative ko para maituloy ang reklamo o apilang ito

Pangalan

Relasyon sa Kliyente/Pasyente

Petsa ng Notice of Action

Ipaliwanag ang problema o concern

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punitin dito, itiklop, lagyan ng seyo, at ipadala ang sulatang ito