



Процедура подачи жалобы

У вас¹ есть право подать жалобу. Жалоба — выражение несогласия с чем-либо, кроме «уведомления об отказе в пособиях». Жалобы включают в себя, но не ограничены:

- Качество ухода или предоставленных услуг. Например, если сотрудники грубят или неуважительно обращаются.
- Если вам кажется, что сотрудники не уважают ваши права.
- Мы не утвердили и/или предоставили запрашиваемые вами услуги.

Служба охраны поведенческого здоровья и реабилитационных услуг (Behavioral Health & Recovery Services, BHRS) примет решение в течение 90 календарных дней с даты получения вашей жалобы. Всю информацию, связанную с вашей жалобой, вы можете предоставить лично, по телефону или в письменном виде на любой стадии процедуры рассмотрения. BHRS отправит вам письмо с подтверждением о получении и письмо с принятым решением.

Вы не будете подвержены дискриминации никаким образом в связи с описанием проблемы или подачей жалобы.

Рассмотрение апелляции/жалобы

Если вы не согласны с принятым решением по жалобе, вы можете подать заявление на повторное рассмотрение жалобы в любой момент. Вы можете подать апелляцию, если вы получили одно из следующих извещений/уведомлений об отказе в пособиях: новых клиентов. Список может быть получен по звон:

- Мы каким-либо образом отказали или ограничили предоставляемые вам услуги (например: вид/уровень услуги, требования, необходимые по медицинским показаниям, или ограничения, связанные с целесообразностью, организацией или эффективностью предоставляемых вам услуг).
- BHRS изменила или остановила предоставление услуги, которую вы получали ранее.
- BHRS не будет покрывать стоимость запрашиваемой вами услуги.
- Услуги были предоставлены вам не вовремя.
- Не были соблюдены сроки подачи жалобы или апелляции.
- BHRS не утвердила запрос о ваших финансовых обязательствах.

Если вы не согласны с решением касательно ваших пособий и/или услуг (уведомление об отказе в пособиях), вы можете подать апелляцию. Это означает, что вы запрашиваете рассмотрение принятого решения, которое, возможно, будет изменено. Ваш запрос должен быть получен в течение 60 календарных дней с даты принятия первоначального решения. Вы можете подать апелляцию в устной или письменной форме. Апелляция в устной форме должна сопровождаться письменным запросом с подписью, за исключением ускоренного запроса. Получаемые Вами услуги будут продлены до момента принятия решения. Если вы не согласны с решением, вы можете подать запрос на проведение беспристрастного слушания на уровне штата. Решения по апелляциям будут приняты в течение 30 дней с момента получения BHRS данной апелляции, кроме случаев, когда предоставляется 14-ти дневная отсрочка.

Ускоренное принятие решения по апелляциям

Это означает, что BHRS, или вы, или ваш поставщик услуг решили, что стандартный срок рассмотрения апелляции может стать причиной того, что вы будете в серьезной мере рисковать своей жизнью, здоровьем или возможностью добиваться, поддерживать или восстанавливать максимальную деятельность. Ускоренное принятие решения по апелляциям может занимать до 72 часов. Если BHRS отказывает в запросе на ускоренное принятие решения по апелляции или жалобе, срок принятия

решения останется прежним — 30 дней при подаче апелляции и 90 дней при подаче жалобы. BHRS отправит вам письмо с подтверждением о получении и письмо с принятым решением.

Отсрочка

Если BHRS посчитает, что отсрочка необходима в ваших интересах, или если вы подаете запрос на предоставление отсрочки, к сроку принятия решения могут быть добавлены 14 дней. Если отсрочка предоставлена, BHRS приложит все возможные усилия, чтобы предоставить устное уведомление о задержке, за которым в течение 2 дней последует письменное уведомление. Если клиент не согласен с отсрочкой, он (-а) может подать жалобу. BHRS вынесет решение не позднее даты, когда заканчивается отсрочка.

4 способа подачи жалобы или апелляции

1. Позвоните BHRS Управление по делам потребителей и вопросам семьи (**Office of Consumer and Family Affairs, OCFA**) по номеру **1(800) 388-5189**, чтобы обсудить детали или назначить встречу.
2. Заполните и отправьте по почте/факсу данный бланк или письмо в **OCFA** по номеру **(650) 573-2934**.
3. Позвоните в информационно-справочную службу **ACCESS BHRS** по номеру **1(800) 686-0101**. ТТУ: **711**
4. Лично по месту предоставления услуг. Они помогут вам в заполнении бланков и/или во время звонков.

Беспристрастное слушание на уровне штата

Если вы не согласны с решением BHRS, принятым по апелляции, или если BHRS отказывает вам в запросе на подачу апелляции либо не соблюдает сроки принятия решения по вашей апелляции, вы можете подать запрос на проведение беспристрастного слушания на уровне штата, позвонив по номеру (800) 952-5253. Все получаемые Вами услуги будут продлены до момента принятия решения. Вы должны подать запрос на проведение слушания не позднее 120 дней с момента получения письма, в котором говорится, что BHRS отказала вам в подаче апелляции. Если BHRS не соблюдает требования об уведомлении вас о принятом решении, вы можете немедленно подать заявление на проведение беспристрастного слушания на уровне штата.

Права на подачу жалобы или апелляции

BHRS может помочь вам в заполнении бланков и предоставить информацию о процедуре подачи жалобы или апелляции. Это включает в себя услуги помощи, которые вам могут понадобиться, например: устный переводчик или телефонные службы ТТУ/TDD.

BHRS гарантирует Лица, которые будут принимать решение по вашей жалобе или апелляции, будут:

- Лицами с соответствующими навыками и обучением, способные понимать ваши состояния здоровья или болезнь.
- Лицами, которые ознакомятся со всеми вашими медицинскими записями, комментариями и прочей информацией, которую вы и/или ваш представитель предоставите нам.
- Лицами, которые ранее не были вовлечены в процесс принятия решения по вашей жалобе или иску.

При подаче апелляции у вас есть право предоставления доказательств. Вы или ваш представитель можете запросить копии всей документации по вашему делу, в том числе медицинские записи, прочую документацию и любое новое или дополнительное доказательство, принятие к рассмотрению, принятое к сведению или предоставленное BHRS в связи с апелляцией по уведомлению об отказе в пособиях. Информация будет предоставлена вам бесплатно и до того, как будет принято любое решение.

¹ В данном документе «вы» означает вы или ваш уполномоченный представитель.