

Служба здравоохранения и социальных услуг округа Йоло

137 N. Cottonwood St. Suite 2500
Woodland, CA 95695

Телефон: (530) 666-8516

Бесплатный: 1-888-965-6647

Факс: (530) 666-8294

**Телекоммуникационное устройство
для глухих (TDD): 1-800-735-2929**

**Бесплатная Служба доверия 24 часа
в сутки**

Звоните по номеру 1-888-965-6647

**За информацией по жалобам и
апелляциям или для подачи устной
жалобы или апелляции звоните по
номеру: 1-888-965-6647.**

Часы работы:

С 8:00 утра до 5:00 вечера

С понедельника по пятницу

**Адвокат по защите прав пациента
800-970-5816**

Служба здравоохранения и
социальных услуг округа Йоло

Руководство по разрешению проблем клиентов



Ред. 07.2022

Какая разница между Жалобой и Апелляцией?

Как у клиента Службы здравоохранения и социальных услуг округа Йоло (HHSА), у вас есть право сообщить нам, если вы недовольны или неудовлетворены какими бы то ни было вопросами в HHSА. По большинству вопросов вы можете подать жалобу. Если вопрос требует решения, у вас есть право на подачу апелляции. Решение имеет место в следующих ситуациях:

- Мы отказываем или ограничиваем запрашиваемые услуги через процесс утверждения услуг, включая род и уровень услуг.
- Мы сокращаем, приостанавливаем или прекращаем услугу, которая была ранее утверждена;
- Мы отказываем полностью или частично в оплате за услугу;
- Мы не в состоянии обеспечить вам услугу в сроки, установленные Службой здравоохранения и социальных услуг округа Йоло или;
- Мы не можем принять действия в сроки, выделенные для разрешения стандартных жалоб, стандартных апелляций или ускоренных апелляций.

Если вы недовольны или неудовлетворены одним из вышеуказанных решений, вы можете обжаловать такое решение Ускоренной или Стандартной апелляцией.

Если вы неудовлетворены вопросами, не входящими в вышеуказанный список, вы можете подать жалобу.

Что, если мне нужна помощь в завершении процесса разрешения проблемы?

В любой момент в течение процесса разрешения проблемы вы можете обратиться за помощью к кому-либо из персонала. Вы имеете право уполномочить другое лицо или вашего юридического представителя действовать от вашего имени.

Вы также можете обратиться за помощью к адвокату по правам пациентов или к службе Омбудсмена.

Конфиденциальность

Мы заверяем вас, что ваша жалоба и/или апелляция будут конфиденциальными и будут обсуждаться только с теми, кто непосредственно участвуют в этом вопросе.

Вы не будете подвергнуты дискриминации или оштрафованы за вашу жалобу или апелляцию.

Языковая и коммуникационная помощь

У нас есть испанские и русские переводчики, доступные в обычные рабочие часы, и мы пользуемся универсальной языковой линией для всех других языков.

Если у вас проблемы с нарушением слуха или речи и вы пользуетесь коммуникационным устройством для глухих (TDD), пожалуйста, звоните за помощью по номеру 1-800-735-2929. Аудиопомощь доступна для лиц с нарушением зрения.

Услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно.

Рассмотрение Ускоренной апелляции (*продолжение*),

- Вы также имеете право ознакомиться с материалами вашего дела и любыми другими документами, которые важны для вашей Ускоренной апелляции, до и во время процедуры рассмотрения Ускоренной апелляции.
- Мы затем пересмотрим вашу Ускоренную апелляцию и устно сообщим вам о нашем решении как можно скорее.
- Мы также отправим вам письменное сообщение, объясняющее наше решение, не позднее семидесяти двух (72) часов после получения нами вашей Ускоренной апелляции.
- Процедура рассмотрения ускоренной апелляции может длиться дольше семидесяти двух (72) часов, если вы запросите продления, или если мы решим, что нам нужна дополнительная информация, и что такое продление послужит вашим интересам. Продление может иметь место вплоть до четырнадцати (14) календарных дней. Мы дадим вам знать, если продлим процесс.
- В нашем письменном решении к вам будет содержаться информация о вашем праве на подачу заявки на проведение Справедливого слушания комиссией Штата, и как это сделать. Также оно будет включать информацию о том, как, в определенных случаях, сохранить ваши текущие услуги, пока вы ожидаете Слушания.

Получатели Medi-Cal: если вы завершили процесс разрешения проблем NHSA и не полностью удовлетворены нашим решением/и, у вас есть право подать заявку на проведение Справедливого Слушания комиссией Штата. Инструкции содержатся в вашем Руководстве к Услугам по психическому здоровью Medi-Cal.

Процесс рассмотрения жалоб

У вас есть право подать жалобу в устном или письменном виде. Если вы хотите, вы можете попросить, чтобы от вашего имени позвонили или написали.

- Мы уведомим вас в письменном виде о том, что мы получили жалобу.
- Затем мы рассмотрим вашу жалобу и уведомим вас в письменном виде о нашем решении в течение девяноста (90) календарных дней со дня получения нами вашей жалобы.
- Процесс рассмотрения жалобы может длиться дольше девяноста (90) календарных дней, если вы запросите продление, или если мы решим, что нам нужна дополнительная информация и что продление послужит вашим интересам. Такое продление может иметь место вплоть до четырнадцати (14) календарных дней. Мы дадим вам знать, если продлим процесс в течение двух (2) календарных дней со дня принятия решения.

Рассмотрение стандартной апелляции (относительно Решений)

Вы имеете право подать стандартную апелляцию на пересмотр решения. Апелляцию можно подавать в устном или письменном виде. Если вы подадите апелляцию в устном виде, вам необходимо будет предъявить нам подписанную письменную апелляцию после того, как вы уведомите нас устно. Апелляцию нужно подавать в течение девяноста (90) календарных дней со дня принятия решения, которое вы собираетесь обжаловать.

- Вы можете уполномочить другое лицо, включая вашего поставщика медицинских услуг, представлять вас в процессе рассмотрения апелляции.

Рассмотрение стандартной апелляции (продолжение),

- Мы уведомим вас в письменном виде о том, что мы получили вашу Стандартную апелляцию.
- У вас есть право, лично или в письменном виде, предоставить доказательства поддерживающие или имеющие отношение к вашей апелляции.
- У вас также есть право ознакомиться с материалами дела и любыми другими документами, которые важны для вашей апелляции, до и во время процесса апелляции.
- Мы рассмотрим вашу Стандартную апелляцию и сообщим вам о нашем решении в письменном виде. Мы сообщим вам о нашем решении в течение тридцати (30) календарных дней со дня, когда была подана ваша Стандартная апелляция.
- Процесс рассмотрения Стандартной апелляции может длиться дольше тридцати (30) календарных дней, если вы запросите продление, или если мы решим, что нам нужна дополнительная информация, и что продление послужит вашим интересам. Продление может длиться вплоть до четырнадцати (14) календарных дней. Мы дадим вам знать, продлили ли мы процесс, в течение двух (2) календарных дней со дня принятия решения.
- В нашем письменном решении к вам будет содержаться информация о вашем праве подачи заявки на проведение Справедливого слушания комиссией Штата, и как это сделать. Также оно будет включать информацию о том как, в определенных ситуациях, сохранить ваши текущие услуги, пока вы ожидаете слушания.

Получатели Medi-Cal: если вы завершили процесс разрешения проблем HHSA и не полностью удовлетворены нашим решением/и, у вас есть право подать заявку на

проведение Справедливого Слушания комиссией Штата. Инструкции содержатся в вашем Руководстве к Услугам по психическому здоровью Medi-Cal.

Рассмотрение Ускоренной апелляции (относительно решений)

У вас есть право подать на Ускоренную процедуру рассмотрения апелляции и запросить пересмотр решения. **Ускоренные апелляции считаются необходимыми ТОЛЬКО** в случае, если Стандартная процедура рассмотрения апелляций подвергает риску вашу жизнь, здоровье и способность максимально приобретать, сохранять и восстанавливать жизненные функции. Вы можете подать Ускоренную апелляцию в устном или письменном виде.

- Вы можете уполномочить другое лицо, включая вашего поставщика медицинских услуг, представлять вас в течение процедуры рассмотрения апелляции.
- Мы уведомим вас в письменном виде о том, что мы получили ваш запрос на Ускоренную процедуру рассмотрения апелляции.
- Мы затем рассмотрим ваш запрос на проведение Ускоренной процедуры рассмотрения апелляции. Если мы откажем вам в вашей просьбе на проведение ускоренной процедуры рассмотрения апелляции, апелляция будет рассматриваться как Стандартная. Мы приложим разумные усилия сообщить вам как можно скорее, если мы откажем вам в вашем запросе на проведение Ускоренной процедуры рассмотрения апелляции. Мы также вышлем вам письменное уведомление, в течение двух (2) календарных дней со дня получения вашего запроса.
- Если мы решим, что ваш запрос на проведение Ускоренной процедуры рассмотрения апелляции является обоснованным, у вас будет право на предоставление, лично или в письменном виде, доказательств, поддерживающих или имеющих отношение к вашей Ускоренной апелляции