Para sa tulong, tawagan ang
Opisina ng Mga Kaugnayan tungkol sa Consumer at Pamilya
1(800) 388-5189 | www.smchealth.org/OCFA

Proseso ng Karaingan

Ikaw ay[1] 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 didiskriminahin sa anumang paraan para sa pagpapahayag ng problema o pagsasampa ng karaingan.

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 pag-papasiya 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.

Pinabilis na Paglutas ng Mga Apela

Nangangahulugan ito na ang BHRS, o ikaw o ang iyong tagabigay ng serbisyo ay nagpasiya na ang paglaan ng oras para sa isang karaniwang apela ay maaaring malubhang malagay sa panganib ang iyong buhay, kalusugan o kakayahang matamo, panatilihin o mabawi ang maximum na pag-andar. Ang mga desisyon sa mga pinabilis na kahilingan ay gagawin sa loob ng 72 oras. Kung tatanggihan ng BHRS ang isang kahilingan para sa mas mabilis na desisyon sa isang apela o karaingan, ang takdang panahon ay mananatiling 30 araw para sa isang apela at 90 araw para sa isang karaingan. Padadalhan ka ng BHRS ng isang sulat ng katibayan at sulat ng paglutas.

Mga Palugit para sa Takdang Panahon

Kung matutukoy ng BHRS na makakabuti ito sa iyo, o hihilingin mo ito, maaaring magdagdag ng 14 na araw para gumawa ng desisyon. Kung mayroong palugit, gagawa ang BHRS ng mabuting pagsusumikap para magbigay ng mabilis na berbal na abiso ng pagkaantala kasunod ng isang nakasulat na abiso sa loob ng 2 araw sa kalendaryo. Kung hindi sumasang-ayon ang isang kliyente sa palugit ng takdang panahon, maaari silang magsampa ng isang karaingan. Gagawa ng desisyon ang BHRS nang hindi lalampas sa petsa na matatapos ang palugit.

4 na Paraan Para Magsampa ng Isang Karaingan o Apela

1. Tawagan ang **BHRS Office of Consumer and Family Affairs** sa 1(800) 388-5189 para mag-usap o para mag-iskedyul ng pagpupulong.
2. Kumpletuhin at ipadala sa sulat o i-fax ang form o isang sulat sa **OCFA** sa (650) 573-2934.
3. Tawagan ang **BHRS Access Call Center** sa 1(800) 686-0101. TTY: 711
4. Sa personal, kung saan ka tumatangap ng mga serbisyo. Tutulungan ka nila sa mga form at/o mga pagtawag.

Makatarungang Pagdinig ng Estado

Kung hindi ka sumasang-ayon sa paglutas ng apela ng BHRS, o kung tatanggihan ng BHRS ang iyong paghiling ng isang apela, o hindi sinusunod ang mga kinakailangang takdang panahon para sa iyong apela, maaari kang humiling ng isang Makatarungang Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng pagtawag sa 1(800) 952-5253.

Magpapatuloy ang lahat ng kasalukuyan mong serbisyo hanggang sa makagawa ng desisyon. Dapat kang magsampa ng pagdinig nang hindi lalampas sa 120 araw mula sa petsa na natanggap mo ang sulat na sinasabing tinanggihan ng BHRS ang iyong apela. Kung hindi sinusunod ng BHRS ang mga kinakailangan para sa pag-abiso sa iyo tungkol sa desisyon, maaari kang magsampa kaagad ng isang Makatarungang Pagdinig ng Estado.

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.

[1] Sa dokumentong na ito, ang ibig sabihin ng "ikaw" ay ikaw o ang iyong awtorisadong kinatawan.