**“PAGLUTAS NG KARAINGAN”**

**PAUNAWA TUNGGKOL SA PAGLUTAS NG KARAINGAN**

*Date*

*Beneficiary’s Name* *Treating Provider’s Name*

*Address* *Address*

*City, State Zip* *City, State Zip*

**RE: IYONG KARAINGAN**

Ikaw o si *Name of requesting provider or authorized representative, on your behalf*, ay nagsampa ng ulat ng karaingan sa “San Mateo County Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) noong *DATE*. Ang “Office of Consumer and Family Affairs (OCFA) “ ng BHRS ay sinuri ang ulat ng iyong karaingan. Ang paunawang ito ay naglalarawan ng mga hakbang na dapat gawin upang malutas ang iyong karaingan.

*Using plain language, insert: 1. A summary of the grievance filed by the beneficiary;* *2. Steps taken to resolve the grievance (e.g., investigation, speaking with provider);* *3. A clear and concise explanation of how the grievance was resolved, including if it was resolved in favor of the beneficiary;* *and, 4. The reasons for the decision.*

Kung ikaw ay hindi kuntento sa paglutas ng iyong karaingan, maaari kang magsampa ng isa pang karaingan sa “BHRS”.

Maaaring makatulong sa iyo ang “OCFA” sa anumang mga katanungan tungkol sa paunawang ito. Para sa tulong, maanong tumawag sa “OCFA”, Lunes hanggang Biyernes , 8am to 5pm PST, sa (800) 388-5189 o tumawag sa “BHRS ACCESS” call center sa telepono (800) 686-0101. Ito ay walang bayad at bukas magdamag (24 horas), araw-araw (7 beses/isang linggo). Kung ikaw ay nahihirapan magsalita o makarinig, maaaring kang tumawag sa 711 o ang “California Relay Service” sa (800) 855-7100, sila ay bukas din magdamag (24 horas), araw-araw (7 beses/ isang linggo) kung nangangailangan ng tulong.

Kung kailangan mo ang paunawa na ito o at iba pang mga dokumento mula sa BHRS sa alternibong pormat ng komunikasyon tulad ng malaking “font”, “braille”, o elektronikong pormat, o kung nais mo ng tulong sa pagbabasa ng materyal, mangyaring makipagugnay ka sa BHRS sa pamamagitan ng pagtawag sa numero ng telepono - (800) 388-5189.

Kung ang tulong ng BHRS ay hindi sapat sa iyong kasiyahan at kailangan mo ng karagdagan tulong, ang “State Medi-cal Managed Care Ombudsman Office” ay makakatulong sa iyong mga katanungan. Maaari kang tumawag sa kanila, bukas sila ng Lunes hanggang Biyernes, simula ng 8am hanggang 5pm PST, liban sa piesta opisyal, sa telepono- 1-888-452-8609.

Lubos na may katapatan,

*Signature Block*