

샌디에이고 카운티

행동건강 서비스(플랜)

(Behavioral Health Services (The Plan))

귀하의 정신건강 또는 물질사용장애 서비스에 대해 우려되신다면

도움을 받으실 수 있습니다

귀하는 플랜의 고객으로서 양질의 행동건강 서비스를 받을 권리와 치료 서비스의 모든 부분에 대해 우려를 표명할 권리가 있습니다.

우려 사항 해결 방법:

1. 문제를 처리하는 가장 쉽고 빠른 방법은 귀하의 서비스 제공자나 프로그램 관리자에게 문의하는 것입니다.
2. 귀하가 받는 치료나 약물이 만족스럽지 않다면 귀하의 치료 프로그램에서 또는 **접근 및 위기 라인(Access and Crisis Line)에 1-888-724-7240(TTY: 711)**번으로 전화하여 다른 임상과의 이차 소견을 요청하실 수 있습니다.
3. 귀하는 플랜의 수혜자 및 고객 문제 해결 프로세스(Beneficiary and Client Problem Resolution Process)를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- a. 서비스에 만족하지 않거나 권리가 거부당한다고 생각되면 언제든지 불만 제기.
- b. 서비스가 종료, 축소 또는 거부된 경우 **60일** 이내에 이의 제기.
- c. 표준 프로세스가 생명, 건강 또는 최대한의 기능을 수행, 유지 또는 회복하는 능력을 심각하게 위협할 수 있는 경우 신속 이의 제기.
- d. 이의 제기에 대한 판결을 기다리는 동안 서비스 유지.

불만 및 이의 제기 브로슈어(귀하의 치료 프로그램에서 제공)에서 자세한 내용과 전화 및 직접 방문의 구두 방식 또는 서면 방식으로 불만 또는 이의를 제기하는 방법을 검토하십시오.

소인이 찍힌 봉투가 포함된 불만 및 이의 제기 양식은 치료 제공자 사무실에서 구하실 수 있습니다.

고객으로서 귀하의 권리

- 정중하게 대우받고 선호하는 언어로 치료받기 위한 권리.
- 치료 또는 약물에 대한 이차 소견을 받기 위한 권리.
- 자신을 대신하여 행동할 사람을 선택할 권리.
- 회의와 공청회에 다른 사람을 데려갈 권리.
- 가족, 친구 또는 지지자에게 불만 또는 이의 제기에 대한 도움을 요청할 권리.
- 불만/이의 제기로 인한 차별이나 처벌을 받지 않을 권리.
- 개인 정보를 법적으로 보호받을 권리.

주 공정 공청회에 대한 권리

플랜의 이의 제기 프로세스 결과에 만족하지 않는 경우, 이의 제기 판결로부터 **120일** 이내에 주 공정 공청회를 요청할 권리가 있습니다.

귀하가 메디칼(Medi-Cal) 수혜자이고 플랜의 불만 및 이의 제기 프로세스를 완료한 경우, 해당 조치로부터 **120일** 이내에 서비스의 거부, 종료 또는 축소에 대해 주 공정 공청회를 요청할 권리가 있습니다.

이의 제기가 여전히 진행 중인 동안 동일한 혜택을 유지하려면, 불리한 혜택 결정 통지서(보조금 지급 미결)를 받은 후 **10일** 이내에 요청을 제출해야 합니다.

사회복지부(Department of Social Services)에 직접 **1-800-952-5253**번으로 전화하거나 아래에 나온 기관 중 하나로 전화하실 수 있습니다.

이러한 기관에서는 귀하의 우려 사항을 해결할 수 있습니다.

입원/주거 서비스 전화 문의처: **JFS 환자 지지(JFS Patient Advocacy)**
619-282-1134 또는 1-800-479-2233

외래 서비스 전화 문의처: 보건 교육 및 지지를 위한 소비자 센터(**CCHEA, Consumer Center for Health Education & Advocacy**)
1-877-734-3258