

## 수혜자 및 고객 지지자

샌디에이고 카운티 행동건강 서비스(플랜)는 정신건강 또는 물질사용장애 서비스에 대한 문제를 귀하가 더 원활히 해결할 수 있도록 두 곳의 기관과 계약했습니다.

### 입원 또는 주거 서비스 전화 문의처: JFS 환자 지지

**(JFS PATIENT ADVOCACY)**

**619-282-1134**

번 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**

## 주 공정 공청회는 어떻게 요청해야 하나요?

귀하가 메디칼(Medi-Cal) 수혜자이고 플랜의 이의 제기 프로세스를 규명할 경우, 귀하의 서비스에 내려진 불리한 혜택 결정에 대한 최종 이의 제기 판결에 동의하지 않는다면 주 공정 공청회를 요청할 수 있습니다. 주 공정 공청회는 판결을 받기 위해 행정법 판사에게 귀하의 사례를 제출할 수 있는 기회입니다. 주 공정 공청회는 이의 제기 판결을 받은 후 120 일 이내에 요청해야 합니다. 이의 제기 판결이 적시에 완료되지 못한 것에 대한 공청회 또한 요청할 수 있습니다.

## 공청회 제기에 대한 지원

공청회를 제기하는 데 도움이 필요한 경우 지지 기관에 연락하거나 주 사회복지부(State Department of Social Services)에 **1-800-952-5253** 번으로 전화할 수 있습니다.

귀하의 불만 또는 이의 제기에 관한 질문이나 새 소식에 대해서도 지지 기관에 전화할 수 있습니다.

# 불만 및 이의 제기 프로세스

샌디에이고 카운티 행동건강  
서비스(플랜)

**(Behavioral Health Services(The Plan))**

## 고객 가이드



COUNTY OF SAN DIEGO  
**HHS**  
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY

  
**LIVE WELL  
SAN DIEGO**

귀하는 고객으로서 자격을 갖춘 행동건강 제공자로부터 서비스를 받고 자신의 치료에 적극적으로 참여할 권리가 있습니다. 또한 귀하는 서비스에 대한 우려(예를 들어 서비스가 종료되거나 치료 또는 약물이 만족스럽지 않거나 무례한 대우를 받고 있다고 느끼는 경우 등)를 표명할 권리가 있습니다.

### 우려 사항 해결 방법

우려 사항이 있는 경우 문제를 해결하는 빠른 방법은 제공자 또는 프로그램 관리자와 직접 이야기하는 것입니다. 귀하가 받는 치료나 약물에 동의하지 않는다면 귀하의 제공자의 직원 또는 접근 및 위기 라인(**Access & Crisis Line**)에 **1-888-724-7240(TTY: 711)**번으로 전화하여 다른 임상주의 이차 소견을 요청하실 수 있습니다.

귀하는 이차 소견에 대한 비용을 지불하지 않아도 됩니다.

### 불만 제기이란 무엇인가요? 이의 제기란 무엇인가요?

**불만 제기**는 불리한 혜택 결정 이외의 문제에 대해 만족하지 않은 모든 사항을 표현하는 것입니다.

**이의 제기**는 다음과 같은 불리한 혜택 결정에 대해 플랜이 검토하는 것입니다.

1. 요청된 서비스의 거부 또는 제한된 승인
2. 이전에 승인된 서비스의 축소, 중단 또는 종료
3. 서비스 비용 지불의 전체 또는 일부 거부
4. 적시(60 일 이내)에 서비스를 제공하지 못함
5. 플랜이 불만 또는 이의 제기의 표준 해결에 대한 기간 내에 조치를 취하지 못함
6. 서비스에 대한 재정적 책임을 분쟁하려는 등록자 요청 거부

**불리한 혜택 결정 통지서(NOABD, Notice of Adverse Benefit Determination)**는 귀하의 서비스와 관련된 조치에 대한 공식 서신입니다. NOABD 를 받는 경우 이의를 제기할 수 있습니다.

### 제기는 어떻게 하나요?

- 구두 방식 - 지지 기관에 전화 또는 직접 방문
- 귀하의 프로그램 또는 제공자의 사무실에서 제공되는 불만 및 이의 제기 양식을 작성하는 서면 방식
- 구두 방식으로 이의를 제기하는 경우, 반드시 서명한 서면 이의 제기를 후속 조치로 제출해야 함

### 프로세스에서 귀하의 권리

- 이의 제기에 대한 결과가 나올 때까지 서비스를 계속하도록 10 일 이내에 요청할 권리
- 제기로 인한 차별이나 처벌을 받지 않을 권리
- 기밀을 법적으로 보호받을 권리
- 이해하는 언어로 존엄성 있고 정중하게 대우받을 권리
- 자신을 대신하여 행동할 사람을 승인할 권리
- 프로세스 중 회의에 지원 담당자와 함께 참석할 권리