

Proseso sa Paglutas ng Problema

Kung hindi ka nasisiyahan sa anumang isyu na may kaugnayan sa mga serbisyong pangkalusugan ng kaisipan na iyong natatanggap, maaari mong gamitin ang proseso ng paglutas ng problema upang malutas ang iyong mga alalahanin.

Paano ko sisimulan ang proseso ng paglutas ng problema?

Kumpletuhin ang "Form ng Karaingan at Apela" at ipadala ito sa Quality Assurance Program [Programa sa Pagpapahusay ng Kalidad] sa P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159. Makakakuha ng mga form at may address nang **sobre sa bawat klinika.**

o Tawagan ang Quality Assurance Program sa 1-800-704-0900 o 408-793-5894

Ano ang pagkakaiba sa pagitan ng apela at karaingan?

Ang isang *Apela* ay kahilingan para repasuhin ang isang desisyong ginawa ng MHP o ng iyong provider na kinasasangkutan ng hindi pag-apruba o ng pagbabago sa mga serbisyong iniisip mo na kailangan mo. Kailangan mong maghain ng apela sa loob ng 60 araw sa petsa ng Abiso sa Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo. Walang mga palugit para sa paghahain ng apela kapag hindi kayo nakatanggap ng Abiso sa Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo. Maaaring ihain ang mga apela nang pasalita o sa pamamagitan ng sulat.

Maaari Kang maghain ng Karaingan para sa lahat ng bagay na hindi napapailalim sa isang apela.

Proseso ng Pinabilis na Apela:

Ito ay isang mas mabilis na paraan upang magpasiya ng isang Apela. Kung iniisip mo na ang paghihintay nang hanggang sa 30 araw para sa desisyon sa isang karaniwang apela ay makakasama sa iyong buhay, kalusugan o kakayahang mapanatili o makuhang muli ang sukdulang kakayahan, maaari kang humiling ng isang Pinabilis na Apela. Kung ang iyong Pinabilis na Apela ay nakakatugon sa mga kinakailangan, ayon sa pagrepaso ng aming Quality Assurance Program [Programa sa Pagseguro ng Kalidad], lulutasin ito ng MHP sa loob ng 72 oras pagkatapos matanggap ang iyong Pinabilis na Apela. Ikaw o ang iyong MHP ay maaaring humiling ng karagdagang panahon na hanggang 14 na araw sa kalendaryo, kung ang pagkaantala ay nasa iyong interes.

Sino pa ang makakatulong sa akin?

Kontakin ang Mental Health Advocacy Project sa 1-800-248-MHAP o 408-294-9730

o Makipag-ugnayan sa Office of Consumer Affairs sa 408-792-2140 o 408-852-2460

State Fair Hearing [Makatarungang Pagdinig ng Estado]

Para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal, kung hindi nalutas ang iyong isyu sa pamamagitan ng proseso sa paglutas ng problema ng County, maaari kang humiling ng isang State Fair Hearing sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-743-8525, sa pamamagitan ng pagpapadala ng fax sa 1-916-651-5210 o sa pamamagitan ng pagsulat sa Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, CA 94244-2430. Ang mapagpapasyahan sa State Fair Hearing ang magiging pinal na pasya.