

## ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ (GRIEVANCE PROCESS)

**Для всех клиентов программ охраны психического здоровья и контроля использования психоактивных веществ Службы поведенческой помощи (Behavioral Health Services) Сан-Франциско**

**Жалобой** является любое выражение неудовлетворенности по поводу услуг поведенческой помощи, кроме отрицательного решения в отношении льгот (см. раздел Процедура апелляции). Жалобы могут относиться, помимо прочего, к непрофессиональному поведению вашего поставщика медицинских услуг, несоблюдению ваших прав или сомнениям в качестве предоставляемых услуг, включая лечение, лекарственные препараты или культурную приемлемость. Если вам нужна помощь в решении проблемы, касающейся услуг охраны психического здоровья или контроля использования психоактивных веществ, вы можете в любое время подать жалобу в соответствии с процедурой, действующей в Службе поведенческой помощи Сан-Франциско (BHS). Вы не будете подвергаться дискриминации за подачу жалобы. Также вы можете позвонить в Управление уполномоченного по правам человека штата (State Ombudsman Office) по номеру 1-888-452-8609.

### Как подать жалобу:

- Вы или ваш уполномоченный представитель можете подать жалобу, желательно с помощью *Формы жалобы и апелляции*, которая имеется во всех отделениях программ. Вашим уполномоченным представителем может быть ваш родственник, друг, советник или поставщик медицинских услуг, который может помочь вам подать жалобу с вашего письменного согласия. Помощь может заключаться в заполнении *Формы жалобы и апелляции* или организации необходимых вспомогательных услуг, например, услуг перевода.
- Вы можете подать жалобу лично, по телефону или через Почтовую службу США (US Mail):

<u>Лично или по телефону:</u> Officer of the Day Behavioral Health Access Center 1380 Howard Street, 1 <sup>st</sup> Floor San Francisco, CA 94103 1-415-255-3737 или 1-888-246-3333 Текстофон: 1-888-484-7200	<u>Через Почтовую службу США или по телефону:</u> Grievance/Appeal Office 1380 Howard Street, 2 <sup>nd</sup> Floor San Francisco, CA 94103 415-255-3632
<b>ИЛИ</b>	
в конверте с оплаченным почтовым сбором	
- Вы получите письменное подтверждение получения вашей жалобы. Инспектор постарается с вами связаться. Инспектор изучит всю информацию, не будет иметь никакой личной заинтересованности в вашей жалобе, а в случае жалобы, касающейся клинических вопросов, это будет специалист, прошедший соответствующее обучение. Управление рассмотрения жалоб/апелляций (Grievance/Appeal Office) предоставит вам сведения о стадии рассмотрения вашей жалобы в любое время в ходе процедуры по требованию, полученному от вас или вашего уполномоченного представителя.
- Письменное решение будет направлено вам или вашему уполномоченному представителю в течение **90 календарных дней** с момента получения вашей жалобы. Срок рассмотрения может быть увеличен по вашему требованию, или если инспектор установит, что это будет в ваших интересах.
- Если вы останетесь недовольны решением по вашей жалобе, вы сможете подать в BHS новую жалобу.

## ПРОЦЕДУРА АПЕЛЛЯЦИИ (APPEAL PROCESS)

**Только для клиентов Medi-Cal, получающих услуги**

**Службы поведенческой помощи Сан-Франциско (San Francisco Behavioral Health Services)**

**Апелляцию** можно подать только для пересмотра **отрицательных решений в отношении льгот**. *Отрицательные решения в отношении льгот* — это задержки в рассмотрении жалоб или апелляций, споры о финансовой ответственности, или ситуации, когда услуги охраны психического здоровья или контроля использования психоактивных веществ отклоняются, ограничиваются, прекращаются или предоставляются несвоевременно. В **Уведомлении об отрицательном решении в отношении льгот**

будет сказано, что вы имеете право обжаловать решение Службы поведенческой помощи (Behavioral Health Services, BHS) Сан-Франциско, с которым вы не согласны.

Что нужно знать о процедуре апелляции

- Чтобы подать апелляцию, у вас есть **60 дней** с даты уведомления.
- Если вы в настоящее время получаете услуги поведенческой помощи и хотите продолжить их получать, пока апелляция будет находиться на рассмотрении, вы должны подать апелляцию в течение **10 дней** с даты уведомления ИЛИ до указанной BHS даты изменения услуг И сообщить, что вы хотите продолжать получать услуги. BHS незамедлительно предоставит вам оспариваемые услуги, если апелляционное решение отменит постановление об отказе, ограничении или задержке услуг. Особо следует подчеркнуть, что вас могут обязать оплатить эти услуги, если BHS подтвердит *отрицательное решение в отношении льгот*.
- Ускоренная **процедура апелляции** используется, если BHS согласится с тем, что применение **стандартной процедуры апелляции** может серьезно повредить вам или вашей способности нормально функционировать. Если апелляция не соответствует критериям для использования *ускоренной* процедуры, апелляция будет рассматриваться в соответствии со *стандартной* процедурой, и вас об этом незамедлительно уведомят. Вы сможете подать жалобу, если будете не согласны с этим решением.
- Вы или ваш уполномоченный представитель можете подать апелляцию с помощью *Формы жалобы и апелляции*, которая имеется во всех отделениях программы, или отправив соответствующее письмо. С вашего письменного согласия ваш уполномоченный представитель или BHS могут помочь вам в процессе апелляции, например, заполнить *Форму жалобы и апелляции* или организовать такие необходимые вспомогательные услуги, как услуги перевода.
- Вы можете подать апелляцию по почте, лично или по телефону. В случае *стандартной* процедуры устная подача апелляции должна быть впоследствии подтверждена в письменном виде. Чтобы подать апелляцию:

Лично или по телефону:

Officer of the Day  
Behavioral Health Access Center  
1380 Howard Street, 1<sup>st</sup> Floor  
San Francisco, CA 94103  
1-415-255-3737 или 1-888-246-3333  
Текстофон: 1-888-484-7200

Через Почтовую службу США или по телефону:

Grievance/Appeal Office  
1380 Howard Street, 2<sup>nd</sup> Floor  
San Francisco, CA 94103  
1-415-255-3632

**ИЛИ**

в конверте с оплаченным почтовым сбором

- Вы получите письменное подтверждение получения вашей апелляции. Инспектор изучит всю информацию, не будет иметь никакой личной заинтересованности в вашей апелляции, а в случае апелляции, касающейся клинических вопросов, это будет специалист, прошедший соответствующее обучение.
- До принятия решения в отношении вашей апелляции вы вправе предоставить информацию, запросить бесплатную копию материалов вашего дела и получить сведения о стадии рассмотрения вашей апелляции.
- Письменное решение будет направлено вам в течение **30 календарных дней** с момента получения *стандартной* апелляции или в течение **72 часов** с момента получения *ускоренной* апелляции, а также будет сделано все возможное, чтобы уведомить вас устно. Срок рассмотрения может быть увеличен максимум на 14 дней по вашему требованию, или если BHS установит, что это будет в ваших интересах.
- Если вы не согласитесь с решением по апелляции или не получите его в указанные сроки, вы можете в течение 120 дней с даты принятия решения потребовать проведения слушания на уровне штата, позвонив по номеру телефона для бесплатных звонков 1-800-952-5253 или телетайпа/текстофона 1-800-952-8349.