PROSESO NG KARAINGAN (GRIEVANCE PROCESS)

Para sa Lahat ng Kliyente sa Mga Programa ng Kalusugan ng Pag-iisip at Sakit sa Paggamit ng Droga/Alak na sakop ng San Francisco Behavioral Health Services

Ang **karaingan** ay isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan tungkol sa anumang usapin ukol sa iyong mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali maliban sa isang *adverse benefit determination (*tingnan ang *Proseso sa Apela)*. Kabilang sa karaingan ang, ngunit hindi limitado sa, hindi propesyonal na pakikitungo ng iyong provider, kakulangan sa pagrespeto ng iyong mga karapatan, o mga alalahanin tungkol sa kalidad ng mga ibinigay na serbisyo, kabilang ang mga isyu sa paggamot, mga gamot, o kultural na kaangkupan.

Kung gusto mo ng tulong hinggil sa problema sa iyong mga serbisyo ng kalusugan ng kaisipan o paggamot sa paggamit ng alak/droga, mayroon kang karapatan na maghain ng karaingan anumang oras sa pamamagitan ng proseso ng karaingan na ibinigay ng San Francisco Behavioral Health Services (BHS). Hindi ka makakaranas ng diskriminasyon sa anumang paraan dahil sa paghahain ng karaingan. Maaari ka ring tumawag sa Opisina ng State Ombudsman sa 1-888-452-8609.

Narito ang paraan kung paano maghain ng karaingan:

- Ikaw o ang iyong awtorisadong kinatawan ay maaaring maghain ng karaingan, nang pinakamainam sa pamamagitan ng *Form para sa Karaingan at Apela,* na makukuha sa lahat ng mga site ng programa. Ang mga awtorisadong kinatawan ay ang mga tao, tulad ng kamag-anak, kaibigan, advocate, o iyong provider, na maaaring tumulong sa iyo sa proseso ng karaingan sa pamamagitan ng iyong nakasulat na pahintulot. Maaaring kabilang sa pagtulong ang pagalalay sa pagkumpleto ng *Form para sa Karaingan at Apela*, o pag-aayos para sa mga kinakailangang serbisyo ng suporta, tulad ng tulong sa wika.
- Maaari kang maghain ng karaingan nang personal, sa pamamagitan ng telepono, o US Mail sa:

Personal o sa pamamagitan ng telepono:	Sa pamamagitan ng US Mail o telepono:
Officer of the Day	Grievance/Appeal Office
Behavioral Health Access Center	1380 Howard Street, 2nd Floor
1380 Howard Street, 1st Floor	San Francisco, CA 94103
San Francisco, CA 94103	415-255-3632
1-415-255-3737 o 1-888-246-3333	**O**
TDD: 1-888-484-7200	sobre na bayad ang selyo

- Makakatanggap ka ng nakasulat na pagkilala ng pagtanggap ng iyong karaingan. Gagawin ng imbestigador ang lahat ng paraan upang makipag-ugnayan sa iyo. Susuriin ng imbestigador ang lahat ng impormasyon, hindi magkakaroon ng paunang pagkakasangkot sa iyong karaingan, at magkakaroon ng naaangkop na pagsasanay kung sangkot ang klinikal na usapin sa iyong karaingan.
- Magbibigay ng impormasyon ang Grievance/Appeal Office sa kalagayan ng iyong karaingan sa anumang oras sa panahon ng pagproseso kapag hiniling mo o ng iyong awtorisadong kinatawan.
- Ipapadala ang isang nakasulat na desisyon sa iyo o sa iyong awtorisadong kinatawan sa loob ng **90 araw ng kalendaryo** mula sa pagkatanggap ng iyong karaingan. Maaaring mapahaba ang tagal ng panahon kung hiniling mo o kung napagdesisyunan ng imbestigador na pinakamabuti para sa iyong interes ang palugit.
- Kung ikaw ay hindi nasisiyahan sa desisyon ng iyong karaingan, maaari kang maghain ng isa pang karaingan sa BHS.

PROSESO NG APELA (APPEAL PROCESS)

Para lamang sa Tumatanggap ng Benepisyo ng Medi-Cal ng San Francisco Behavioral Health Services (Mga Serbisyo para sa Kalusugan sa Pag-uugali ng San Fransisco)

Ang **Mga Apela** ay maaari lamang hilingin upang suriin ang mga ***adverse benefit determination*.** Ang *mga adverse benefit determination* ay mga pagkakaantala sa paglulutas ng mga karaingan o apela, mga hindi

pagkakasundo sa pinansyal na pananagutan, o kapag tinanggihan, nilimitahan, itinigil o hindi ibinigay nang napapanahon ang iyong mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip o sakit sa paggamit ng droga/alak. Ang ***Notice of Adverse Benefit Determination (Abiso sa Adverse Benefit Determination)*** ay magbibigay-alam sa iyo ng karapatan mo na humiling ng apela kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng San Francisco Behavioral Health Services (BHS).

Ano ang kailangan mong malaman tungkol sa proseso ng apela:

- Mayroon kang **60 araw** mula sa petsa ng abisong ito upang maghain ng apela.
- Kung ikaw ay kasalukuyang nakakatanggap ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali at gusto mo na patuloy na makatanggap ng mga serbisyo habang nakabinbin ang apela, kinakailangan mong magpasa ng apela sa loob ng **10 araw** mula sa petsa ng abisong ito O bago ang petsa na inihayag ng BHS na magbabago ang mga serbisyo AT sabihin na gusto mong patuloy na makatanggap ng mga serbisyo. Agarang ibibigay ng BHS ang mga pinagtatalunang serbisyo kung babaligtarin ng desisyon ng proseso ng apela ang pagtatanggi, paglilimita o pagkakaantala ng mga serbisyo. Mangyaring tandaan na maaari mong kailanganin na magbayad para sa mga serbisyong ito kung papanindigan ng BHS ang *adverse benefit determination*.
- Ginagamit ang proseso ng **p*inabilis na apela*** kung sumasang-ayon ang BHS na ang paggamit ng proseso ng ***pangkaraniwang apela*** ay malubhang makakaapekto sa iyo o sa iyong abilidad na kumilos. Kung hindi makatutugon ang apela sa mga pamantayan para sa prosesong *pinabilis*, ibabalik ang apela sa *pangkaraniwang* proseso at ito ay agarang ipagbibigay-alam sa iyo. Maaari kang maghain ng karaingan kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon na ito.
- Ikaw o ang iyong awtorisadong kinatawan ay maaaring humiling ng apela sa pamamagitan ng *Form para sa Karaingan at Apela* na makukuha sa lahat ng mga site ng programa, o sa pamamagitan ng pagpapadala ng liham. Sa pamamagitan ng iyong nakasulat na pahintulot, maaari kang matulungan ng iyong awtorisadong kinatawan o ng BHS sa proseso ng apela, kabilang ang pagalalay sa pagkumpleto ng *Form para sa Karaingan at Apela*, o pag-aayos para sa mga kinakailangang serbisyo ng suporta, tulad ng tulong sa wika.
- Maaari kang humiling ng apela sa pamamagitan ng koreo, pagpunta nang personal, o sa pamamagitan ng telepono. Kung gagamit ng *pangkaraniwang* proseso, kailangan na mayroong follow-up na kasulatan ang pasalitang apela. Para humiling ng apela:

Personal o sa pamamagitan ng telepono:
Officer of the Day
Behavioral Health Access Center
1380 Howard Street, 1st Floor
San Francisco, CA 94103
1-415-255-3737 o 1-888-246-3333
TDD: 1-888-484-7200

Sa pamamagitan ng US Mail o telepono:
Grievance/Appeal Office
1380 Howard Street, 2nd Floor
San Francisco, CA 94103
1-415-255-3632
O
sobre na bayad ang selyo

- Makakatanggap ka ng nakasulat na pagkilala ng pagtanggap ng iyong apela. Susuriin ng imbestigador ang lahat ng impormasyon, hindi magkakaroon ng paunang pagkakasangkot sa iyong apela, at magkakaroon ng naaangkop na pagsasanay kung sangkot ang klinikal na usapan sa iyong apela.
- Bago magkaroon ng anumang desisyon tungkol sa iyong apela, mayroon kang karapatan na magbigay ng impormasyon, humiling ng kopya ng iyong kaso nang walang bayad, at makatanggap ng impormasyon ukol sa kalagayan ng iyong apela.
- Ipapadala ang nakasulat na desisyon sa iyo sa loob ng **30 araw ng kalendaryo** sa pagtanggap ng *karaniwang* apela at sa loob ng **72 oras** sa pagtanggap ng *pinabiilis* na apela na may makatuwirang pagsisikap na bigyan ka ng pasalitang abiso. Maaaring mapahaba hanggang 14 araw ang tagal ng panahon kung hiniling mo o kung napagdesisyunan ng BHS na ito ay pinakamabuti para sa iyong interes.
- Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng apela o hindi nakatanggap ng desisyon sa loob ng tinukoy na tagal ng panahon, maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa takdang petsa sa pamamagitan ng pagtawag nang walang bayad sa 1-800-952-5253 o TTY/TDD 1-800-952-8349.