

**Paghahain ng Patas na Pagdinig ng Estado** Maaari kang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng pagtawag sa (800) 952-5253. Magpapatuloy ang iyong mga kasalukuyang serbisyo nang walang pagkaantala hanggang sa magkaroon ng pasya. Ang isang Kliyente ay maaaring humiling ng Patas na pagdinig ng estado pagkatapos lang matanggap ang abiso (liham) na pinaninindigan namin ang pagpapasyang pagtanggap sa benepisyong o nagamit na ng kliyente ang proseso ng apela. Sa sitwasyong hindi namin nasunod ang mga kinakailangan sa abiso at wastong panahon na ipinahayag sa itaas, ituturing na nagamit mo na ang aming proseso ng apela at maaari kang magpasimula ng Patas na pagdinig ng estado. Dapat humiling ng Patas na pagdinig ng estado ang isang Kliyente nang hindi lalampas sa 120 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan mo natanggap ang abiso ng paglutas.

**Ang Mga Benepisyaryo ng Medi-Cal ay** maaaring maghain ng reklamo nang direkta sa:

**Department of Health Care Services**

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

O tumawag sa Office of the Ombudsman sa (916) 896-4042

**Ang mga kliyenteng hindi saklaw ng Medi-Cal ay** maaari ding maghain ng reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa SUD Compliance Division ng Department of Health Care Services sa (877) 685-8333.

Bisitahin ang [www.bit.ly/consumer\\_forms](http://www.bit.ly/consumer_forms) upang tingnan ang kumpletong listahan ng mga karapatan para sa mga indibidwal na tumatanggap ng mga serbisyo mula sa tirahang pasilidad ng paggamot sa mapang-abusong pag-inom ng alak o paggamit ng droga.

Santa Clara County Behavioral Health Services Department  
Attn: Quality Assurance Program  
P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159

Santa Clara County Behavioral Health Services Program  
Attn: Quality Assurance Program  
P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159

Place stamp  
here. Post  
office will not  
deliver with-  
out first

Bibigyan ka namin ng makatwirang tulong sa pagsagot sa mga form at pagsasagawa ng iba pang hakbang sa proseso na nauugnay sa isang karaingan o apela. Kasama rito ang, ngunit hindi limitado sa, mga karagdagang tulong at serbisyo kapag hiniling, gaya ng pagbibigay ng mga serbisyo ng interpreter at mga toll-free na numero na mayroong sapat na TTY/TTD at kakayahan ng interpreter.

Titiyakin namin na ang mga indibidwal na magpapasya sa mga karaingan at apela ay mga indibidwal na:

- Hindi nasangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagpapasya o hindi subordinate ng sinumang nasabing indibidwal;
- Kung ang magpapasya tungkol sa mga isyung nauugnay sa medikal na pangangailangan, isang pinabilis na karaingan o apela, o isang klinikal na isyu, ay mga indibidwal na may naaangkop na klinikal na karanasan, ayon sa tinukoy namin, sa paggamot sa kundisyon o sakit ng kliyente; at
- Isinasaalang-alang niya ang lahat ng komento, dokumento, talaan, at iba pang impormasyong isinumite ng kliyente o ng kanilang kinatawan nang hindi tinitingnan kung ang nasabing impormasyon ay isinumite o isinaalang-alang sa naunang pagpapasyang pagtanggap sa benepisyong.

Ibibigay namin sa iyo (at iyong kinatawan/ ari-arian) ang file ng iyong kaso, kasama na ang mga medikal na talaan, iba pang dokumento at talaan, at anumang bago o karagdagang ebidensyang isinaalang-alang, pinagbatayan, o nabuo namin o ng aming mga subcontractor kaugnay ng pag-apela sa pagpapasyang pagtanggap sa benepisyong. Ibibigay ang impormasyong ito nang walang bayad at sapat na mas maaga sa yugto ng panahon ng paglutas para sa mga apela.

# Ang Iyong Mga Karapatan sa Karaingan at Apela



County ng Santa Clara  
Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali

**Proseso ng Karaingan at Apela** Kasama sa aming proseso para sa pangangasiwa sa iyong karaingan/apela sa mga pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo ang pagpapadala sa iyo ng resibo ng pagtanggap ng bawat karaingan at apela at abiso ng paglutas. Hindi magkakaroon ng pagganti o diskriminasyon para sa pagpapahayag ng alalahanin o paghahain ng karaingan. Lulutasin namin ang bawat karaingan at apela, at magbibigay kami ng abiso, nang mabilis ayon sa kinakailangan sa kundisyon ng iyong kalusugan na sakop sa mga timeline na nakalista sa ibaba. Maaari kang maghain ng Karaingan anumang oras upang ipahayag ang kawalan ng kasiyahan tungkol sa anumang usapin maliban sa isang pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo. Kasama sa karaingan ang iyong karapatang tutulan ang pagpapalawig ng oras na iminungkahi namin upang magsagawa ng pasya sa pagpapahintulot. Maaari kang magbahagi ng ebidensya at testimonya at magsagawa ng mga argumentong batay sa batas at impormasyon nang personal, sa pamamagitan ng pagtawag o pagsulat anumang oras. Ang karaniwang paglutas ng mga karaingan ay hindi lalampas nang 90 araw sa kalendaryo mula sa araw na natanggap namin ang karaingan.

#### Paano Maghain ng Karaingan:

- Para sa mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip (mental health services o MHS), tumawag sa (408) 793-5894
- Para sa serbisyo sa paggamot sa mapang-abusong paggamit ng droga (substance use treatment services o SUTS), tumawag sa (408) 792-5666
- Kumpletuhin at ipadala sa koreo/i-fax ang form o liham na ito  
SUTS Fax # 408-947-8707  
MHS Fax # 408-288-6113

**Apela** Ang apela ay pagsusuri namin sa isang pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo. Pagkatapos makatanggap ng abiso tungkol sa isang pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo, mayroon kang 60 araw sa kalendaryo mula sa petsang nasa abiso ng pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo upang maghain ng kahilingan para sa isang apela. Mayroon lang kaming isang antas ng apela para sa mga kliyente. Maaari kang humiling ng Patas na pagdinig ng estado pagkatapos makatanggap ng abiso na pinanindigan ang isang pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo. Maaari kang humiling ng apela sa paraang pasalita o pasulat. Bilang karagdagan, maliban kung humiling ka ng pinabilis na paglutas, ang isang pasalitang apela ay dapat sundan ng isang nakasulat at nilagdaang apela. Magpapatuloy ang iyong mga benepisyo habang nakabinbin ang paglutas sa apela. Ang mga pasalitang pagtatanong na naglalayong **iapela** ang isang **pagpapasyang pagtanggap sa benepisyo** ay itinuturing na **mga apela** (upang maitakda ang pinakamaagang posibleng petsa ng paghahain para sa apela) at kukumpirmahin ito sa pamamagitan ng pagsulat, maliban kung hihiling ka o ang iyong provider ng pinabilis na paglutas.

**Ang Kahulugan ng Pagpapasyang Pagtanggap sa Benepisyo** Ang pagtanggap o limitadong pagpapahintulot sa isang hiniling na serbisyo, kasama na ang mga pagpapasyang batay sa uri o antas ng serbisyo, mga kinakailangan para sa medikal na pangangailangan, pagiging angkop, pagtatakda, o pagiging mabisa ng isang saklaw na benepisyo. Binabawasan, sinususpende, o winawakasan namin ang anumang dating pinapahintulatang serbisyo. Ang pagtanggap, nang ganap o nang bahagya, sa pagbabayad para sa isang serbisyo. Ang kabiguang magbigay ng mga serbisyo nang napapanahon. Kabiguang sumunod sa mga yugto ng panahon patungkol sa karaniwang paglutas ng mga karaingan at apela. Para sa residente ng isang rural na lugar, ang pagtanggap sa kahilingan ng isang nagpapatala na maisagawa ang kanyang karapatang kumuha ng mga serbisyo sa labas ng network. Ang pagtanggap sa kahilingan ng isang kliyente na tutulan ang isang pinansyal na pananagutan, kasama na ang bahagi sa gastos, mga copayment, mga premium, mga nababawas, coinsurance, at iba pang pinansyal na pananagutan ng kliyente.

**Mga Pinabilis na Apela** Ang mga karaniwang paglutas ng mga apela ay hindi lalampas sa 30 araw sa kalendaryo mula sa araw na natanggap namin ang apela: maliban kung magbibigay ng 14 na araw na pagpapalawig dahil sa iyong kahilingan sa pagpapalawig. Kami ang tutukoy kung kailangan ng karagdagang impormasyon, o kung para sa iyong kabutihan ang pagkaantala.

**Pinabilis na paglutas ng mga apela.** 72 oras pagkatapos naming matanggap ang **apela**. Ang yugto ng panahong ito ay maaari lang palawigin nang hanggang 14 na araw sa kalendaryo kung hihilingin mo ang pagpapalawig; o ipapakita namin (batay sa mga pamantayan ng mga estado) na nangangailangan ng karagdagang impormasyon at kung paano makakabuti sa iyo ang pagkakaantala. Kung mayroong pagpapalawig sa yugto ng panahon, **magsasagawa** kami ng: makatwirang pagsisikap na mabigyan ka ng agarang pasalitang **abiso** tungkol sa pagkaantala at sa loob ng 2 araw sa kalendaryo, mabigyan ka ng nakasulat na **abiso** ng dahilan para sa pasyang palawigin ang yugto ng panahon at ipapaalam sa iyo ang karapatan mong maghain ng **karaingan** kung hindi ka sumasang-ayon sa pasyang iyon. Lulutasin namin ang **mga apela** nang mabilis ayon sa kinakailangan sa kundisyon ng kalusugan ng kliyente at nang hindi lalampas sa petsa kung kailan mag-e-expire ang pagpapalawig.

**Pinabilis na Paglutas ng Mga Apela.** Kung matukoy namin (para sa kahilingan mula sa nagpapatala) o **ipinahiwatig ng** provider (sa paggawa ng kahilingan sa iyong ngalan o pagsuporta sa iyong kahilingan) na ang pagsasagawa ng karaniwang paglutas ay maaaring malalang makapinsala sa iyong buhay, kalusugan ng katawan o pag-iisip, o kakayahang makamit, mapanatili, o maibalik ang maayos na paggana ng katawan, dapat pabilisin ang karaingan at/o apela. Kung tinanggihan namin ang isang kahilingan para sa pinabilis na paglutas ng isang **apela**, dapat naming ilipat ang karaingan at/o **apela** sa yugto ng panahon para sa karaniwang paglutas (gaya ng nakasaad sa itaas).

## FORM NG KARAINGAN

**URI NG KAHILINGAN**  
(lagyan ng check ang isa)

Karaingan   
Pinabilis na Karaingan

Apela   
Pinabilis na Apela

**Pangalan ng Kliyente / Consumer**

**Petsa ng Kapanganakan**

**Address**

**Lungsod/Estado/Zip**

**Telepono**

**Programa/Tauhan**

**Ilarawan ang problema o alalahanin:**

Pilihin, tupitin, seljyhan at ibalik ito

**Lagda**

**Petsa**