

PROSESO NG KARAINGAN AT APELA



Kung mayroon kang alalahanin o problema o hindi ka nasisiyahan sa iyong mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, nais ng Behavioral Health Plan (Plano sa Kalusugan ng Pag-uugali, BHP) na masiguro na ang iyong mga alalahanin ay malulutas nang simple at mabilis. Maaari kang maghain o ang iyong kinatawan ng Karaingan o Apela sa tanggapan ng Consumer Assistance (Tulong sa Consumer) sa numerong 1(800) 779-0787. Maaari mo ring tanungin ang iyong provider kung mayroon silang proseso para sa paglutas ng mga karaingan. **Gamitin ang Grievance and Appeal Request Form (Form ng Kahilingan para sa Karaingan at Apela) para maghain ng Karaingan o humiling ng Apela.** Tandaan na ang mga apela ay maaari lamang ihain sa Consumer Assistance at *hindi* sa iyong provider. **Hindi ka sasailalim sa anumang diskriminasyon o anumang iba pang parusa dahil sa paghahain ng Karaingan o Apela.**

Ang **Karaingan** ay isang pahayag ng kawalang-kasiyahan tungkol sa anumang bagay na kaugnay ng iyong mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali na hindi nabibilang sa mga problemang saklaw ng mga proseso ng Apela at Makatarungang Pagdinig ng Estado na inilarawan sa ibaba. Ang mga halimbawa ng karaingan ay maaaring tulad ng mga sumusunod: kalidad ng pangangalaga ng serbisyong ibinigay, at mga aspeto ng ugnayan sa kapwa – tulad ng bastos na asal ng isang empleyado, atbp.

Mga hakbang sa paghahain ng Karaingan:

- Maghain ng Karaingan nang pasalita o nakasulat. Hindi na kailangang magpadala ng nakasulat na karaingan para sa karaingang inihain nang pasalita. Maaari mong pahintulutan ang ibang tao na kumilos para sa iyo.
- Maaari kang maghain ng Karaingan anumang oras.
- Makakatanggap ka ng nakasulat na kumpirmasyon ng pagtanggap ng iyong Karaingan na may postmark sa loob ng 5 araw mula sa pagtanggap ng Karaingan.
- Mayroong 30 araw sa kalendaryo ang BHP mula sa pagtanggap ng iyong Karaingan upang suriin ito at ipaalam sa iyo o sa iyong kinatawan nang

nakasulat ang tungkol sa desisyon. Kung hindi malutas ang iyong karaingan sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, bibigyan ka ng agarang pasalita at/o nakasulat na abiso tungkol sa iyong mga karapatan at espesipikong impormasyon tungkol sa iyong karaingan.

Kung Saan Ihahain ang Iyong Karaingan sa Alameda County Behavioral Health Department (Kagawaran ng Kalusugan ng Pag-uugali ng Alameda County, ACBHD):

Sa pamamagitan

ng telepono:

1-800-779-0787 Consumer Assistance (Tulong sa Consumer) Para sa tulong sa pagdinig o pagsasalita, tumawag sa 711, California Relay Service (Serbisyo ng California Relay)

Sa pamamagitan

ng US Mail:

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

Sa Personal:

Sa pamamagitan ng pagbisita sa Consumer Assistance (Tulong sa Consumer) sa Mental Health Association, 2855 Telegraph Ave, Suite 501, Berkeley, CA 94705

Sa iyang provider: Maaaring malutas ng iyang provider ang iyang karaingan sa loob o idirekta ka sa ACBHD sa itaas. Maaari kang makakuha ng mga form at tulong mula sa iyang provider.

Ang **Apela** ay isang pagsusuri ng BHP sa isang Adverse Benefit Determination (Desisyong Hindi Pabor sa Benepisyo, ABD). Ang **Adverse Benefit Determination** ay tinutukoy bilang alinman sa mga sumusunod na aksyon na ginawa ng BHP o ng isang provider na may kontrata sa BHP tungkol sa mga serbisyo ng pangangalaga sa kalusugan ng pag-uugali ng Medi-Cal:

- 1) Pagtanggi o limitadong pag-apruba sa isang hiniling na serbisyo, kabilang ang mga desisyon batay sa uri o antas ng serbisyo, medikal na pangangailangan, kaangkupan, lugar, o bisa ng saklaw na benepisyo;
- 2) Pagbabawas, suspensyon, o pagwawakas ng dating inaprubahang serbisyo;
- 3) Pagtanggi, buo man o bahagi, ng bayad para sa isang serbisyo;
- 4) Kabiguan na magbigay ng mga serbisyo sa tamang panahon;
- 5) Kabiguan na kumilos sa loob ng itinakdang oras para sa karaniwang paglutas ng mga karaingan at apela; o
- 6) Pagtanggi sa kahilingan ng benepisyaryo na kuwestyunin ang pananagutang pinansyal. Ang desisyon ng BHP tungkol sa iyang mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali ay maaaring ilarawan sa isang

liham na **Notice of Adverse Benefit Determination (Abiso ng Desisyong Hindi Pabor sa Benepisyo, NOABD)** na ipapadala o ibibigay nang personal sa iyo.
Mga hakbang sa paghahain ng Apela:

- Tanging mga benepisyaryo ng Medi-Cal lamang ang maaaring maghain ng Karaniwan o Pinabilis na Apela sa BHP tungkol sa isang NOABD para sa isang serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali ng Medi-Cal.
- Maghain ng Apela sa personal, sa telepono o nakasulat sa loob ng 60 araw mula sa petsa ng NOABD. Kung maghahain ka ng Apela nang pasalita, kailangan mo itong sundan ng isang nakasulat at nilagdaang Apela. Kung hindi mo natanggap ang NOABD, walang itinakdang deadline para sa paghahain; kaya, maaari kang maghain anumang oras. Maaari mong awtorisahan ang ibang tao na kumilos para sa iyo.
- Kung hihilingin, magpapatuloy ang iyong mga benepisyo habang nakabinbin ang Apela kung ihahain mo ang Apela sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng pagpapadala o pagbibigay sa iyo ng NOABD.

- Makakatanggap ka ng nakasulat na kumpirmasyon ng pagtanggap ng iyong Apela na may postmark sa loob ng 5 araw sa kalendaryo mula sa pagtanggap ng Apela.
- Mayroong 30 araw sa kalendaryo ang BHP mula sa pagtanggap ng iyong Apela upang suriin ito at ipaalam sa iyo o sa iyong kinatawan nang nakasulat ang tungkol sa desisyon. Sa panahong ito, maaari kang magbigay ng pasalita o nakasulat na sumusuportang dokumentasyon kabilang ang paghaharap ng ebidensya at testimonya, at maglahad ng mga legal at totoong argumento.
- Ang mga Apela ay hindi puwede para sa mga benepisyaryo na hindi nasisiyahan sa kinalabasan ng isang karaingan.

Maaaring humiling ng **Pinabilis na Apela** kung sa tingin mo ang paghihintay ng 30 araw ay maaaring seryosong makakapinsala sa iyong kalusugan ng pag-iisip o kondisyon sa sakit na dulot ng paggamit ng substansya at/o sa iyong kakayahang makamit, mapanatili, o maibalik ang pinakamataas na kakayahan. Kung sasang-ayon ang BHP na ang iyong apela ay nakakatugon sa mga kinakailangan para sa Pinabilis na Apela, aayusin ito ng BHP sa loob ng 72 oras matapos matanggap ang Pinabilis na Apela.

Mga hakbang sa paghahain ng Pinabilis na Apela:

- Magsumite ng Pinabilis na Apela sa personal, sa telepono, o nakasulat sa loob ng 60 araw mula sa petsa ng Notice of Adverse Benefit Determination (Abiso ng Desisyong Hindi Pabor sa Benepisyo, NOABD). Hindi kailangang isulat ang mga pasalita at personal na kahilingan para sa mga Pinabilis na Apela. Maaari mong pahintulutan ang ibang tao na kumilos para sa iyo.
- Kung hihilingin, magpapatuloy ang iyong mga benepisyo habang nakabinbin ang Pinabilis na Apela KUNG ihahain mo ang Apela sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng pagpapadala o pagbibigay sa iyo ng NOABD.

- Mayroong 72 oras ang BHP mula sa pagtanggap ng iyong Pinabilis na Apela upang suriin ito at ipaalam sa iyo o sa iyong kinatawan sa pamamagitan ng nakasulat na Notice of Appeal Resolution (Abiso ng Resolusyon sa Apela, NAR), at maaari ka ring abisuhan nang pasalita. Sa panahong ito, maaari kang magbigay ng pasalita o nakasulat na sumusuportang dokumentasyon kabilang ang paghaharap ng ebidensya at testimonya, at maglahad ng mga legal at totoong argumento.
- Kung magpasiya ang BHP na ang iyong apela ay hindi kwalipikado para sa Pinabilis na Apela, ipapaalam nila ito agad sa iyo nang pasalita at nakasulat sa loob ng 2 araw sa kalendaryo. Susunod ang iyong apela sa proseso ng Karaniwang Apela.

Kung Saan Ihahain ang Iyong Apela sa ACBHD:

Sa pamamagitan

ng Telepono:

1-800-779-0787 Consumer Assistance (Tulong sa Consumer)
Para sa tulong sa pagdinig o pagsasalita, tumawag sa 711, California Relay Service (Serbisyo ng California Relay)

Sa pamamagitan

ng US Mail: 2000 Embarcadero Cove, Suite
400, Oakland, CA 94606

Sa Personal: Sa pamamagitan ng pagbisita
sa Consumer Assistance
(Tulong sa Consumer) sa
Mental Health Association,
2855 Telegraph Ave, Suite 504,
Berkeley, CA 94705

May karapatan ka sa isang **Makatarungang Pagdinig ng Estado**, isang independiyenteng pagsusuri na isinagawa ng Kagawaran ng mga Serbisyon Panlipunan ng California kung nakumpleto mo ang proseso ng mga Apela ng BHP at ang problema ay hindi nalutas sa iyong kasiyahan. Ang isang kahilingan para sa isang Makatarungang Pagdinig ng Estado ay kasama sa bawat Notice of Appeal Resolution (Abiso ng Resolusyon sa Pag-apela, NAR); dapat mong isumite ang kahilingan sa loob ng 120 araw ng petsa ng postmark osa araw na personal na ibinigay sa iyo ng BHP ang NAR. Maaari kang humiling ng isang Makatarungang Pagdinig ng Estado kung nakatanggap ka man o hindi ng NOABD. Upang mapanatili ang iyong parehong mga serbisyo habang naghihintay para sa isang pagdinig, dapat mong hilingin ang pagdinig sa

loob ng sampung (10) araw mula sa petsa na ipinadala ang NAR o personal na ibinigay sa iyo o bago ang epektibong petsa ng pagbabago sa serbisyo, alinman sa ibang pagkakataon. Dapat maabot ng Estado ang desisyon nito sa loob ng 90 araw ng kalendaryo ng petsa ng kahilingan para sa Mga Karaniwang Pagdinig at Mga Pinabilis na Pagdinig sa loob ng 3 araw ng petsa ng kahilingan. Ang BHP ay magpapahintulot o magbibigay ng mga pinagtatalunang serbisyo kaagad sa loob ng 72 oras mula sa petsa na natatanggap nito ang abiso na binabaligtad ang BHP's ABD. Maaari kang humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng pagtawag sa 1(800) 952-5253, o para sa TTY: 711, online sa <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx> o sa pamamagitan ng pagsulat sa: California Department of Social Services/State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, CA 94244-2430.

Para sa mas detalyadong impormasyon tungkol sa proseso ng Karaingan o Apela, maaari mong hilingin sa iyong provider ang kopya ng *Guide to Medi-Cal Mental Health Services (Gabay sa mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-iisip ng Medi-Cal)* O *Guide to Drug Medi-Cal Services (Gabay sa mga Serbisyon*

***Medi-Cal sa Droga*). Para sa mga katanungan o tulong sa pagfill-out ng mga form, maaari mong tanungin ang iyong tagapagbigay o tumawag sa:**

**Consumer Assistance (Tulong sa Consumer):
1(800) 779-0787**