

Các Cách Giải Quyết Mỗi Quan Ngại

Nếu quý vị có mối quan ngại thì cách nhanh chóng để giải quyết vấn đề là trao đổi trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc quản lý chương trình.

Nếu không đồng ý với việc điều trị hoặc thuốc men của mình, quý vị có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên viên lâm sàng khác trong chương trình điều trị của quý vị hoặc bằng cách gọi đến **Access & Crisis Line** theo số **1-888-724-7240 (TTY: 711)**. Quý vị sẽ không phải trả chi phí cho ý kiến thứ hai.

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận San Diego (Chương Trình) đã ký hợp đồng với hai cơ quan để hỗ trợ thành viên giải quyết các vấn đề liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi của họ. Để được hỗ trợ về khiếu nại hoặc kháng cáo, quý vị có thể liên hệ với một trong các cơ quan dưới đây.

Đối với Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú/Lưu Trú, vui lòng gọi:

**JFS PATIENT ADVOCACY
619-282-1134 or 1-800-479-2233**

Đối với Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, vui lòng gọi:

**CCHEA
(Consumer Center for Health Education & Advocacy)
1-877-734-3258**

Các Quyền của Quý Vị Trong Quy Trình

Được đối xử với sự tôn trọng và được nhận điều trị bằng ngôn ngữ quý vị ưa thích.

Được nhận ý kiến thứ hai về việc điều trị hoặc thuốc men của quý vị.

Được chọn một người thay mặt quý vị hành động. Với sự đồng ý bằng văn bản, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện theo ủy quyền để thay mặt quý vị hành động.

Được đưa một người đi cùng quý vị đến các cuộc họp và phiên điều trần.

Không bị phân biệt đối xử hoặc bị xử phạt vì đã nộp khiếu nại hoặc kháng cáo.

Được luật pháp bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

**Khiếu Nại, Kháng Cáo, &
Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang**

**COUNTY OF SAN DIEGO BEHAVIORAL HEALTH
SERVICES**

Cách Nộp Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo

Quý vị có thể nộp đơn bằng lời nói qua điện thoại hoặc trực tiếp cho Cơ Quan Bảo Vệ Quyền Lợi (yêu cầu kháng cáo bằng lời nói sau đó phải được xác nhận bằng đơn kháng cáo bằng văn bản). Quý vị cũng có thể nộp đơn bằng văn bản với mẫu đơn Khiếu Nại và Kháng Cáo có sẵn tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện theo ủy quyền có thể thay mặt quý vị nộp đơn bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Kháng cáo do nhà cung cấp dịch vụ nộp thay mặt quý vị phải có sự đồng ý bằng văn bản của quý vị.

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Trường hợp quý vị đã sử dụng hết Quy Trình Kháng Cáo của Chương Trình, quý vị có thể yêu cầu một **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang** nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo cuối cùng đối với việc xác định quyền lợi bất lợi được đưa ra liên quan đến dịch vụ của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu một phiên điều trần về việc không hoàn tất quyết định kháng cáo đúng thời hạn.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày quý vị nhận được quyết định kháng cáo. Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định. Yêu cầu này phải được thực hiện trong vòng 10 ngày kể từ ngày của quyết định kháng cáo. Quý vị sẽ không phải trả tiền cho dịch vụ được duy trì trong thời gian chờ quyết định phiên điều trần hoặc nếu quyết định cuối cùng ủng hộ việc xác định quyền lợi bất lợi của quận.

Để được hỗ trợ nộp yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị có thể gọi **Department of Social Services** trực tiếp đến số 1-800-743-8525 hoặc truy cập <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ khi nhận, quý vị sẽ nhận được một thư bằng văn bản xác nhận việc đã nhận khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị. Trong vòng 30 ngày theo lịch, quý vị sẽ nhận được quyết định bằng văn bản.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong khi chờ quyết định đối với kháng cáo của mình. Yêu cầu này phải được thực hiện trong vòng 10 ngày kể từ ngày NOABD được gửi qua thư hoặc được trao trực tiếp cho quý vị.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho dịch vụ được duy trì trong thời gian chờ quyết định kháng cáo hoặc nếu quyết định kháng cáo ủng hộ việc xác định quyền lợi bất lợi của quận.

Kháng cáo khẩn có thể được nộp khi quy trình tiêu chuẩn có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa. Nếu kháng cáo của quý vị đáp ứng các điều kiện đối với kháng cáo khẩn, quý vị sẽ nhận được quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được.

Khiếu Nại và Kháng Cáo

Khiếu nại là bất kỳ sự bày tỏ nào về việc quý vị không hài lòng với dịch vụ sức khỏe hành vi của mình mà không thuộc quy trình kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Điều này bao gồm mối quan ngại về chất lượng chăm sóc của quý vị, cách nhân viên và nhà cung cấp dịch vụ đối xử với quý vị, và sự không đồng ý về các quyết định liên quan đến việc chăm sóc của quý vị. Quý vị có thể nộp khiếu nại vào bất kỳ thời điểm nào.

Quý vị có thể nộp **kháng cáo** khi không đồng ý với một quyết định liên quan đến các dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận hoặc mong muốn được nhận.

Đây là yêu cầu xem xét lại **Thông Báo Xác Định Quyền Lợi Bất Lợi (NOABD)**. NOABD là thư chính thức về một hành động liên quan đến dịch vụ của quý vị hoặc yêu cầu dịch vụ của quý vị. Kháng cáo phải được nộp trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày của NOABD.