SANTA CLARA COUNTY
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

روال حل اختلاف

اگر از امور مرتبط با خدمات درمانی که دریافت کرده‌اید ناراضی باشید، می توانید از فرآیند حل اختلاف برای رفع نگرانی‌های خود استفاده کنید.

چگونه می توانم فرآیند حل اختلاف را آغاز کنم؟

«فرم شکایت واعتراض» را پر کنید و آن را به « Quality Assurance Program» به نشانی P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159 بفرستید. فرم ها و پاکت‌های حاوی نشانی در همه درمانگاه‌ها در دسترس است.

یا

با شماره 1-800-704-0900 یا 408-793-5894 با « Quality Assurance Program» تماس بگیرید

تفاوت بین اعتراض و شکایت چیست؟

اعتراض **همان درخواست بازبینی رای MHP یا ارائه‌دهنده شماست و عدم پذیرش یا تغییرات خدمات ضروری (از نظر شما) را شامل می‌شود. اعتراض باید ظرف 60 روز از تاریخ دریافت «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» تسلیم شود. اگر «اطلاعیه رای عدم پذیرش مزایا» را دریافت نکنید، مهلتی برای اعتراض وجود نخواهد داشت. اعتراض را می‌توانید شفاهی یا کتبی مطرح کنید.**

برای تمامی مواردی که تحت پوشش اعتراض نباشد، *شکایت* ثبت می‌کنید.

فرآیند اعتراض فوری:

این روش سریعتری برای تصمیم‌گیری درباره اعتراض است. اگر تشخیص دهید که انتظار 30 روزه برای رسیدگی به اعتراض استاندارد ممکن است جان، سلامت یا امکان توانایی دستیابی به/حفظ/بازیابی حداکثر عملکردتان را به خطر بیندازد، می‌توانید خواستار رسیدگی فوری به اعتراض شوید. اگر «اعتراض فوری» شما طبق الزامات «برنامه تضمین کیفیت» واجد شرایط تشخیص داده شود، MHP ظرف 72 ساعت پس از دریافت «اعتراض فوری» به آن رسیدگی می‌کند. اگر تاخیر به سود شما باشد، شما یا MHP شما می توانید درخواست تمدید تا 14 روز داشته باشید.

چه افراد دیگری می توانند به من کمک کنند؟

با شماره 1-800-248-MHAP یا 408-294-9730 با «طرح حمایت از بهداشت روانی» تماس بگیرید.

یا

با شماره 408-792-2140 یا 408-852-2460 با «دفتر امور مصرف‌کنندگان» تماس بگیرید.

دادرسی منصفانه ایالتی

برای افراد نیازمند Medi-Cal، **اگر فرآیند حل اختلاف کانتی مشکل شما را حل نکند، می توانید خواستار «دادرسی منصفانه ایالتی» شوید. برای این کار با شماره تلفن 1-800-743-8525 یا شماره نمابر 1-916-651-5210 تماس بگیرید یا با بخش دادرسی‌های ایالتی «اداره خدمات اجتماعی» به نشانی Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, CA 94244-2430 مکاتبه کنید.** ***رایی که در روند دادرسی منصفانه ایالتی صادر می‌شود، رای نهایی خواهد بود.***

تاریخ بازبینی: 7/17/2019