

**Управление округа Йоло по услугам в
области лечения алкоголизма,
наркомании и психических
заболеваний Yolo County Health &
Human Services Agency**

137 N. Cottonwood St. Suite 2500
Woodland, CA 95695

Телефон: (530) 666-8516

Бесплатный телефон: 1-888-965-6647

Факс: (530) 666-8294

Телефон TDD для лиц с нарушениями слуха:
1-800-735-2929

**Бесплатный телефон круглосуточной службы неотложной
помощи:
1-888-965-6647**

Для получения **информации** о порядке подачи письменных
либо устных **жалоб** и **апелляций** позвоните по телефону
1-888-965-6647.

Время работы

8:00 – 17:00

понедельник – пятница

Защита прав пациента

Телефон: 1-888-965-6772

Управление округа Йоло по
услугам в области лечения
алкоголизма, наркомании
и психических заболеваний
Yolo County Health & Human
Services Agency

Руководство клиента по решению проблем



В чем заключается разница между жалобой и апелляцией?

Как клиент Управления округа Йоло по лечению алкоголизма, наркомании и психических заболеваний (Yolo County Department of Alcohol, Drug, and Mental Health, ADMH), Вы имеете право сообщить нам о своем недовольстве или неудовлетворенности какими-либо услугами ADMH. В отношении большинства проблем Вы можете подать **жалобу**. Если же проблема связана с каким-либо **действием**, то у Вас есть право обжаловать его, подав **апелляцию**. **Действие** присутствует в следующих ситуациях:

- Мы отказываем в предоставлении или ограничиваем предоставление запрашиваемой услуги, включая вид и уровень услуги, в рамках соответствующей процедуры;
- Мы ограничиваем, приостанавливаем или аннулируем предоставление ранее санкционированной услуги;
- Мы отказываем в полной либо частичной оплате услуги;
- Мы не в состоянии предоставить Вам услуги в срок, установленный Управлением округа Йоло по лечению алкоголизма, наркомании и психических заболеваний; или
- Мы не предпринимаем своевременных действий по принятию решений в отношении стандартных либо срочных жалоб и апелляций.

Если Вы не удовлетворены каким-либо из вышеперечисленных **действий**, то можете обжаловать принятое решение, подав **стандартную** либо **срочную** **апелляцию**.

Если Вы не удовлетворены чем-либо помимо вышеперечисленных действий, то можете подать **жалобу**.

Порядок рассмотрения жалоб

У Вас есть право подать как устную, так и письменную **жалобу**.

Во время процедуры разрешения конфликта Вы можете в любой момент обратиться за помощью к сотруднику Управления. Также у Вас есть право наделить полномочиями другое лицо или своего законного представителя, которые будут действовать от Вашего имени.

Кроме того, за помощью Вы можете обратиться к специалисту по защите прав пациента либо в службу, занимающуюся рассмотрением жалоб (Ombudsman Service).

Соблюдение конфиденциальности

Мы гарантируем, что Ваша **жалоба** и/или **апелляция** останется в тайне и будет обсуждаться лишь с теми лицами, которые имеют непосредственное отношение к самой проблеме.

За подачу **жалобы** и/или **апелляции** Вы не будете подвергнуты какой-либо дискриминации или наказанию.

Оказание помощи с переводом и общением

В обычное рабочее время у нас имеются переводчики с испанского и русского языков, а для перевода других языков мы пользуемся службой Всемирной языковой линии связи (Universal Language Line).

Если Вы страдаете нарушениями слуха или речи и пользуетесь TDD-средствами, просьба обратиться за помощью, позвонив по телефону 1-800-735-2929. Для лиц с недостаточным зрением предусмотрены вспомогательные аудиосредства.

Языковые услуги предоставляются бесплатно.

а также в ходе его у Вас есть право ознакомиться со своим делом и любыми другими документами, имеющими значение при рассмотрении **срочной апелляции**.

- После этого мы рассмотрим Вашу **срочную апелляцию** и как можно раньше устно сообщим Вам о принятом решении.
- Кроме того, не позднее чем через 3 (три) рабочих дня после получения Вашей **срочной апелляции** мы направим Вам письменное уведомление с обоснованием своего решения.
- **Процедура рассмотрения срочной апелляции** может потребовать больше 3 (трех) рабочих дней в том случае, если Вы попросите о продлении срока рассмотрения дела, или если мы решим, что нам необходима дополнительная информация, и что продление срока отвечает Вашим наилучшим интересам. Такое продление не может превышать 14 (четырнадцати) календарных дней, и если срок рассмотрения дела будет продлен, мы сообщим Вам об этом.
- Наше письменное решение будет содержать информацию о Вашем праве на рассмотрение дела государственным арбитражем и о порядке данной процедуры. В документе также будет информация о том, как в определенных ситуациях можно сохранить предоставление текущих услуг, ожидая проведения слушаний.

Участникам программы страхования Medi-Cal: Если по окончании процесса, связанного с разрешением возникших проблем, Вы не совсем удовлетворены решениями, принятыми в ННСА округа Йоло, то у Вас есть право потребовать проведения слушаний государственным арбитражем. Инструкции по данной процедуре содержатся в Вашем [Справочнике услуг Medi-Cal по оказанию психиатрической помощи \(Guide to Medi-Cal Mental Health Services\)](#).

Что делать, если мне потребуется помощь во время процедуры разрешения конфликта?

Кроме того, Вы можете попросить кого-либо позвонить либо написать от Вашего имени.

- Мы направим Вам письменное подтверждение получения Вашей **жалобы**.
- Затем мы рассмотрим **жалобу** и письменно сообщим Вам о принятом решении в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента ее поступления.
- **Процедура рассмотрения жалобы** может потребовать больше 60 (шестидесяти) календарных дней в том случае, если Вы попросите о продлении срока рассмотрения дела, или если мы решим, что нам необходима дополнительная информация, и что продление срока отвечает Вашим наилучшим интересам. Такое продление не может превышать 14 (четырнадцати) календарных дней, и если срок рассмотрения дела будет продлен, мы сообщим Вам об этом.

Порядок рассмотрения стандартной апелляции (относительно тех или иных «действий»)

У Вас есть право на подачу **стандартной апелляции** с требованием пересмотра **действия**. Апелляцию можно подать как устно, так и письменно. В случае подачи устной **апелляции** Вам потребуется предоставить нам позднее и подписанный Вами письменный вариант. Апелляцию необходимо подать в течение 90 (девяноста) дней с момента совершения действия, которое Вы обжалуете.

- Вы можете наделить полномочиями другое лицо, включая своего врача, которое будет представлять Ваши интересы при рассмотрении апелляции.

Порядок рассмотрения стандартной апелляции (продолжение)

- Мы направим Вам письменное подтверждение получения Вашей **стандартной апелляции**.

- У Вас есть право лично либо письменно предоставить доказательства, подкрепляющие Вашу **апелляцию** либо связанные с ней.
- Кроме того, до **апелляционного процесса**, а также в ходе его у Вас есть право ознакомиться со своим делом и любыми другими документами, имеющими значение при рассмотрении **апелляции**.
- Мы рассмотрим Вашу **стандартную апелляцию** и письменно сообщим Вам о принятом решении. Решение будет направлено Вам в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с момента подачи Вами **стандартной апелляции**.
- **Процедура рассмотрения стандартной апелляции** может потребовать больше 45 (сорока пяти) календарных дней в том случае, если Вы попросите о продлении срока рассмотрения дела, или если мы решим, что нам необходима дополнительная информация, и что продление срока отвечает Вашим наилучшим интересам. Такое продление не может превышать 14 (четырнадцати) календарных дней, и если срок рассмотрения дела будет продлен, мы сообщим Вам об этом.
- Наше письменное решение будет содержать информацию о Вашем праве на рассмотрение дела государственным арбитражем и о порядке данной процедуры. В документе также будет информация о том, как в определенных ситуациях можно сохранить предоставление текущих услуг, ожидая проведения слушаний.

Участникам программы страхования Medi-Cal: Если по окончании процесса, связанного с разрешением возникших проблем, Вы не совсем удовлетворены решениями, принятыми в ННСА округа Йоло, то у Вас есть право потребовать проведения слушаний государственным арбитражем. Инструкции по данной процедуре содержатся в Вашем Справочнике услуг Medi-Cal по оказанию психиатрической помощи (Guide to Medi-Cal Mental

Health Services).

Порядок рассмотрения срочной апелляции (относительно тех или иных «действий»)

У Вас есть право на подачу **срочной апелляции** с требованием пересмотра **действия**. Подача **срочной апелляции** считается оправданной ТОЛЬКО в том случае, если использование стандартной процедуры ставит под угрозу Вашу жизнь, здоровье либо возможность достижения, сохранения или максимального восстановления жизненных функций. **Срочную апелляцию** можно подать как устно, так и письменно.

- Вы можете наделить полномочиями другое лицо, включая своего врача, которое будет представлять Ваши интересы при рассмотрении апелляции.
- Мы направим Вам письменное подтверждение получения Вашей **срочной апелляции**.
- После этого мы рассмотрим Ваше требование о **срочности апелляции**. Если требование срочности будет отклонено, то Вашей апелляции будет присвоена категория стандартной с рассмотрением ее в обычном порядке. Мы приложим разумные усилия для того, чтобы как можно раньше сообщить Вам об отклонении Вашего требования в отношении **срочности апелляции**. Кроме того, в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения Вашего требования мы направим Вам письменное уведомление.
- Если мы признаем Ваше требование о **срочности апелляции** обоснованным, то у Вас будет право лично или письменно предоставить доказательства, подкрепляющие Вашу **срочную апелляцию** либо связанные с ней.

Порядок рассмотрения срочной апелляции (продолжение)

- Кроме того, до процесса рассмотрения **срочной апелляции**,