

## 카운티 정신 보건 플랜 (MHP, Mental Health Plan) 불만처리 요청, 항소 그리고 공정심의회

---

발행 #7134.03 - Korean, 2018 년 7 월

각 카운티마다 카운티 정신 보건 플랜(MHP, Mental Health Plan)이 있습니다. MHP 는 직접 전문적인 정신 보건 서비스를 제공하거나 다른 의료 관계자를 통해 전문적인 정신 보건 서비스를 마련하고 지불합니다.

이 발행물은 오직 카운티 MHP 에 반대하는 불만처리 요청, 항소 그리고 공정심의회만을 논합니다. Medi-Cal 이 자금을 지원하고 있는 전문적인 정신 보건 서비스에 대해 일반적인 정보를 더 자세히 알기 원하시면, [“Medi-Cal Managed Care Plan and Mental Health Services\(Medi-Cal 관리 보호 플랜과 정신 보건 서비스\)”](#) 발행물 5084.01.<sup>1</sup> 을 보시기 바랍니다.

---

<sup>1</sup> 참고 자료: Cal. 보건 & 휴먼 서비스 기관, MHSUDS 정보 공지 No. 16-061, [Medi-Cal 관리 보호 보건 플랜에 등록된 수혜자에게 Medi-Cal 전문 정신 보건 서비스를 제공하는 정신 보건 플랜의 책임에 대한 규정\(2016\)](#). (본 문서로 돌아가기).

카운티 정신 보건 기관 또는 의료 관계자에서 받은 서비스가 불만족스럽거나 MHP 에서 내린 결정에 동의하지 않는다면, 아래의 정보들은 귀하가 이 문제에 대해 다음 단계로 이동하는데 결정을 도울 것입니다.

불만처리 요청서는 귀하의 MHP 에서의 경험에 대한 일반적인 항의서입니다. 항소는 귀하의 정신 보건 서비스에 관련된 결정에 동의하지 않는 것입니다. 불만처리 요청서와 항소는 둘 다 아래에 더 자세하게 설명되어 있습니다.

### 카운티 정신 보건에 대한 불만처리 요청서

귀하는 MHP 와의 경험이 불만족스러웠다면 불만처리 요청서를 제출할 수 있습니다. 예를 들어, 관리의 질이나 제공된 서비스 또는 직원들의 태도에 대해 불만이 있는 경우입니다.<sup>2</sup>

### **MHP 에 대한 불만처리 요청서는 어떻게 제출할 수 있나요?**

귀하는 MHP 에 대한 불만처리 요청서를 구두로 또는 서면으로 언제든지 제출할 수 있습니다.<sup>3</sup> 각 카운티마다 모든 MHP 의료 관계자 시설에 불만처리 요청과 항소의 절차를 설명하는 공문을 게시하거나 책자를 제공해야 합니다.<sup>4</sup> 귀하는 카운티 MHP 의 수신자 부담 전화에 연락하여

---

<sup>2</sup> 42 연방 규정집(C.F.R. Code of Federal Regulations) §438.400(b).

<sup>3</sup> 42 C.F.R. § 438.402(c)(3)(ii); 9 C.C.R. §1850.206(a).

<sup>4</sup> 9 캘리포니아 주 규정집(C.C.R. California Code of Regulations) §1850.205(c)(1)(B).

불만처리 요청에 대한 도움을 받을 수 있습니다. 귀하는 불만처리 요청서 양식 또는 주소가 미리 적혀있는 봉투를 의료 관계자 시설에서 받을 수 있습니다.

MHP 는 귀하의 불만처리 요청을 받았다는 것을 귀하에게 알려주어야 합니다.<sup>5</sup>

### 불만처리 요청에 대한 결정은 언제 받게 되나요?

귀하의 MHP 는 불만처리 요청을 받은지 근무일 기준으로 하루 이내로 불만처리 요청을 일지에 기록하는 방식으로 진행해야 합니다.<sup>6</sup> 귀하의 불만처리 요청에 관련된 정보 또는 불만처리 진행 상황은 MHP 관계자가 제공 가능합니다.<sup>7</sup> 불만처리 요청에 대한 결정을 하고 결론을 귀하에게 알려줄 것입니다. 주법에 의하면, 캘리포니아 MHP 는 불만처리 요청을 받은지 60 일 이내로 결정을 하고 귀하에게 알려주어야 합니다.<sup>8</sup>

귀하의 건강을 위협하는 위급하고 심각한 상황으로 인해 불만처리 요청을 곧바로 진행해야 한다고 생각한다면 속성 불만처리 요청을 신청할 수

---

<sup>5</sup> 42 C.F.R. §438.406(b)(1); 9 C.C.R. §1850.205(d)(4).

<sup>6</sup> 9 C.C.R. §1850.205(d)(1).

<sup>7</sup> 9 C.C.R. §1850.205(d)(3).

<sup>8</sup> 9 C.C.R. §1850.206(b); 하지만 주의할 점은, 연방법에 의하면 MHP 들은 진정서를 90 일 이내로 해결해야 합니다. 42 C.F.R. §438.408(b)(1). ([본 문서로 돌아가기](#))

있습니다. MHP 는 귀하의 속성 불만처리 요청을 72 시간 이내에 진행할 것입니다.<sup>9</sup>

### 카운티 MHP 조치에 대한 항소

항소는 MHP 의 조치에 대해 검토하는 것입니다. 귀하는 MHP 가 부적합 결정을 했을때 항소를 신청할 수 있습니다. 귀하는 공정심의회를 신청하기 전에 항소를 신청해야 하고 항소 절차를 모두 거쳐야 합니다.<sup>10</sup>

### **부적합 결정이란 무엇인가?**

부적합 결정은 귀하의 서비스에 영향을 미치는 MHP 의 결정입니다. 부적합 결정은 아래의 7 가지 사항들 중에 어떤 것이든 적용될 수 있습니다:

1. 귀하가 서비스에 대해 접근 제한 또는 거부 당한 경우,
2. 귀하의 서비스가 줄었거나 정지되었거나 끝난 경우,
3. 귀하의 MHP 가 서비스에 대한 지불을 거부한 경우,
4. 귀하의 서비스가 적절한 시기에 제공되지 않은 경우,
5. MHP 가 일반 진정서와 항소에 대해 정해진 시간내에 결정하지 않은 경우,
6. 의료 관계자와의 접근성이 적은 시골 지역에 거주하면서 네트워크 외의 곳에서 서비스를 제공 받는 것에 대한 권리를 거부 당한 경우, 또는

---

<sup>9</sup> Cal. 보건 & 안전 코드 §1368.01(b).

<sup>10</sup> Cal. 보건 & 안전 코드 §1368.01(b).

7. 본인 비용부담, 코페이, 보험료, 공제액, 공동 보험금 및 보험 가입자의 금융 부채에 대한 분쟁 요청을 거부 당한 경우<sup>11</sup>

의료 관계자가 수혜자의 서비스를 위해 신청한 MHP 승인 요청을 MHP 가 거절하거나 수정할 경우, MHP 는 귀하에게 조치 통지서를 제공해야 합니다.<sup>12</sup> MHP 는 조치 통지서에 MHP 가 부적합 결정의 결정 사실을 귀하에게 서면으로 알려주어야 합니다.

귀하는 MHP 에서 조치 통지서를 받은 날로부터 60 일 이내에 일반 또는 속성 항소를 신청해야 합니다.<sup>13</sup>

조치 통지서를 받지 않은 상태에서 귀하의 서비스가 거부, 축소, 일시 중지, 또는 해지된 경우에도, 최대한 빨리 항소를 신청해야 합니다.

### 항소 신청은 어떻게 하나요?

일반 항소는 구두 또는 서면으로 신청할 수 있습니다. 항소를 구두로 신청했다면 반드시 서면 항소가 뒤따라야 합니다.<sup>14</sup> 서면 항소의 복사본을 기록으로 가지고 있어야 합니다.

귀하의 MHP 는 항소를 받은날로부터 5 일 이내로 서면 통지서를 보냄으로써 항소를 받았다는 것을 귀하에게 알려주어야 합니다.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> 42 C.F.R. §438.408(f)(i).

<sup>12</sup> 42 C.F.R. §438.400(b).

<sup>13</sup> 9 C.C.R. §1850.210(a).

<sup>14</sup> 42 C.F.R. §438.402(c)(3)(ii); 9 C.C.R. §1850.207(a-b).

## 항소를 신청해도 혜택을 계속 받을 수 있나요?

귀하가 항소 절차를 진행하는 동안에도 혜택을 계속 받기 위해서는 조치 통지서를 받은날로부터 10 일 이내로 또는 결정 발효일 (둘 중 더 늦은 날짜) 전에 “보조금 지급 미결”을 반드시 요청해야 합니다.<sup>16</sup>

## 항소에 대한 결정은 언제 받을 수 있나요?

캘리포니아 법에 의하면, 귀하의 MHP 는 항소를 받은 날로부터 45 일 이내로 결정을 발행해야 합니다.<sup>17</sup> MHP 는 귀하가 기간 연장을 요청하거나 MHP 가 추가 정보가 필요하다 결정하고 귀하가 연장에 대해

---

<sup>15</sup> 42 C.F.R. §438.406(b)(2)(1); 9 C.C.R. §1850.205(d)(4).

<sup>16</sup> 42 C.F.R. §438.420(a-c).

<sup>17</sup> 9 C.C.R. §1850.207(c). 연방 타임라인은 다르다는 것을 주의해야 합니다. 연방법에 의하면, 귀하의 MHP 는 일반 항소를 받은지 30 일 이내로 결정을 항소 해결 통지서라는 것을 통해 귀하에게 발행해야 합니다. 42 C.F.R. §438.408(b)(2-3). [\(본 문서로 돌아가기\)](#)

수공 했을 경우, MHP 는 추가적으로 14 일의 연장 기간을 요청할 수 있습니다.<sup>18</sup>

귀하의 MHP 가 항소에 대해 결정을 하면 결정을 설명하는 항소 해결 통지서를 귀하에게 보낼 것입니다. 항소 해결 통지서에는 해결 절차의 결과, 완료 날짜, 주 공정심의회를 신청할 수 있는 권리와 이를 신청하는 방법 그리고 심의회가 미결된 동안 혜택을 받을 수 있고 이를 신청할 수 있는 권리와 신청하는 방법이 포함되어 있어야 합니다.<sup>19</sup>

### 카운티 정신 보건과의 속성 항소

귀하와 귀하의 의사가 일반적으로 시간이 오래 걸리는 항소가 귀하의 건강, 인생 또는 최대의 기능을 유지하는 능력을 위태롭게 한다고 판단되면 카운티 정신 보건에 속성 항소를 신청할 수 있습니다.<sup>20</sup>

속성 항소를 MHP 에 구두로 신청할 수 있습니다. 일반 항소와는 달리 속성 항소는 구두 신청 후에 서면이 뒤따르지 않아도 됩니다.<sup>21</sup> 하지만 귀하를 위해서 언제나 기록을 위해 사본을 보관하시기를 제안합니다.

---

<sup>18</sup> *Id.* 귀하가 기간 연장을 요청하거나 MHP 가 추가 정보가 필요하다 결정하고 귀하가 연장에 대해 수공 했을 경우, MHP 는 14 일의 기간이 추가적으로 연장됩니다. 42 C.F.R. §438.408(c)(1)(i-ii). MHP 가 정해진 기간내에 결정을 발행하지 않는 경우, 거절로 받아들입니다. Cal. 보건 & 휴먼 서비스 기관, 올 플랜 레터 17-006, [진정서와 항소 요건사항과 개정된 통지 템플릿 그리고 "당신의 권리" 첨부](#) (2017). (본 문서로 돌아가기)

<sup>19</sup> 42 C.F.R. §438.408(e).

<sup>20</sup> 42 C.F.R. §438.410(a); 9 C.C.R. § 1850.208(a).

MHP 는 속성 항소를 받았다는 것을 귀하에게 알려줄 것입니다.<sup>22</sup>

**속성 항소에 대한 결정은 언제 받을 수 있나요?**

캘리포니아 법에 의하면, 귀하의 MHP 는 항소를 받은지 근무일 기준 3 일 이내로 귀하에게 알려주어야 합니다.<sup>23</sup> 귀하가 연장신청을 할 경우나 MHP 가 추가 정보가 필요하다고 보여지는 경우, MHP 는 14 일을 더 추가적으로 받을 수 있습니다.<sup>24</sup>

## 주 공정심의회

---

<sup>21</sup> 42 C.F.R. §438.406(b)(3); 9 C.C.R. §1850.208(b).

<sup>22</sup> 42 C.F.R. §438.406(b)(1); 9 C.C.R. §1850.205(d)(4).

<sup>23</sup> 9 C.C.R. §1850.208(d). 연방 타임라인은 다르다는 것을 주의해야 합니다. 연방법에 의하면, 귀하의 MHP 는 항소를 받은지 72 시간 이내로 결정을 귀하에게 통지해야 합니다. ([본 문서로 돌아가기](#))

<sup>24</sup> 귀하가 연장신청을 할 경우나 MHP 가 추가 정보가 필요하다고 보여지는 경우, MHP 는 결정하는데 14 일이 더 추가될 수 있습니다. ([본 문서로 돌아가기](#))

주 공정심의회는 귀하의 MHP 가 내린 결정이나 조치를 검토하는 것입니다. 귀하의 항소에 대한 MHP 의 결정에 이의가 있다면 공정심의회를 신청할 수 있습니다.<sup>25</sup>

## 주 공정심의회는 어떻게 신청하나요?

2017 년 7 월 이후로는 주 공정심의회를 신청하기 전에 반드시 항소를 먼저 신청해야 합니다. 내부 항소 절차는 위의 정보를 참고하시기 바랍니다.

항소 절차를 거친 후, MHP 의 결정에 이의가 있다면 캘리포니아 사회복지부와 의 주 공정심의회를 신청할 수 있습니다.<sup>26</sup> 주 공정심의회는 MHP 상 귀하의 권리를 독립적으로 검토합니다.

귀하의 MHP 는 귀하에게 공정심의회를 신청할 수 있는 권리와 신청하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다.<sup>27</sup>

MHP 가 통지를 하지 않거나 통지서나 타이밍 요건 사항을 따르지 않은 경우, 귀하는 주 공정심의회를 신청할 수 있습니다.<sup>28</sup>

귀하는 MHP 가 항소 결정을 한 날로부터 120 일 이내로 주 공정심의회를 신청할 수 있습니다.<sup>29</sup> MHP 로부터 결정에 관한 내용을 서면으로 받지 못하면 주 공정심의회를 최대한 빠른 시일내로 신청해야 합니다.

---

<sup>25</sup> 42 C.F.R. §438.402(c)(1)(i).

<sup>26</sup> 42 C.F.R. §438.402(c)(1)(i).

<sup>27</sup> 42 C.F.R. §438.408(e)(i); 9 C.C.R. 1850.207(h)(3).

<sup>28</sup> 42 C.F.R. §438.408(f)(1)(ii).

<sup>29</sup> 42 C.F.R. §438.408(2).

## 주 공정심의회 동안에도 혜택을 계속 받을 수 있나요?

귀하는 주 공정심의회가 미결된 동안 항소에 대한 최초 결정 통보날로부터 10 일 이내로 또는 결정 발효일 전 (둘 중 날짜가 더 늦은 날로) 보조금 미결 지급을 신청할 경우 주 공정심의회가 미결된 동안에도 혜택을 계속 받을 수 있습니다.<sup>30</sup>

## 이차의견을 받을 권리

또한 귀하의 전문 정신 보건 서비스의 거절에 대한 결정에 이의가 있다면 귀하는 이차의견에 대해 문의할 권리가 있습니다. 검토는 처음 결정을 내리지 않은 면허가 있는 정신 보건 서비스 전문가로부터 받아야 합니다. MHP 는 이 검토가 문서 검토가 될 것인지 또는 사람이 직접 해야 할 것인지 결정합니다.<sup>31</sup> 귀하는 어떠한 거절에 대해서도 불만처리 요청 또는 항소를 할 수 있습니다.

## 일반적인 정보

### 불만처리 요청과 항소에 대한 정보는 어디에서 찾을 수 있나요?

MHP 는 불만처리 요청, 항소 그리고 속성 항소 절차를 반드시 책자로 설명해야 합니다.<sup>32</sup> MHP 는 반드시 귀하에게 복사본을 우편으로 보내거나

---

<sup>30</sup> 42 C.F.R. §438.420(a); 22 C.C.R. §51014.2(a).

<sup>31</sup> 9 C.C.R. §1810.405(e)

<sup>32</sup> 42 C.F.R. §438.10(g)(2)(xi); 9 C.C.R. § 1850.205(c)(1)(A).

복사본을 이메일로 보내거나 또는 정보를 온라인에 게시하거나 정보를 찾아볼 수 있는 인터넷 주소를 귀하에게 제공해야 합니다.<sup>33</sup>

### 불만처리 요청과 항소에 대한 결정은 누가 하는 건가요?

의료 관리의 질에 관련된 모든 불만처리 요청과 항소는 조치를 위해 MHP 의 의료 감독에게 전해집니다.<sup>34</sup> 귀하의 불만처리 요청이나 항소의 최종 결정을 내리는 사람이 귀하의 이전 불만처리 요청이나 항소의 결정에 관여하지 않은 사람임을 MHP 는 반드시 확인해야 합니다. 또한, 수혜자의 상태를 치료하는데에 임상적 전문 지식을 가지고 있는 의료 전문가가 일반적으로 결정권자가 됩니다.<sup>35</sup>

### 불만처리 요청, 항소 그리고 공정심의회를 신청하는데 도움을 받을 수 있나요?

캘리포니아 법에 따르면, 각 카운티마다 정신 보건 서비스가 민권과 인권을 행사할 수 있도록 수령인(수납인)을 신장하고 돕는 환자 권리 옹호관 (PRA, Patients' Rights Advocate)을 제공해야 합니다.<sup>36</sup> 귀하는 MHP 에 카운티의 PRA 연락처를 묻거나 [www.disabilityrightsca.org/pod/pradirectory](http://www.disabilityrightsca.org/pod/pradirectory) 에서 각 카운티의 환자 권리 옹호관을 찾아볼 수 있습니다.

---

<sup>33</sup> 42 C.F.R. §438.10(g)(3).

<sup>34</sup> 22 C.C.R. § 53858(e)(2).

<sup>35</sup> 42 C.F.R. §438.406(b)(2).

<sup>36</sup> 9 C.C.R. §863.1(a).

법정 대리인이 불만처리 요청, 항소, 속성항소 절차 또는 주 공정심의회에서 귀하를 대변할 수 있습니다.<sup>37</sup> 또한 귀하는 다른 사람(친구 또는 가족)이 귀하를 대신해 절차를 진행할 수 있도록 권한을 부여할 수 있습니다.<sup>38</sup>

귀하가 MHP 를 상대로 항소를 하지만, 계약된 의료 관계자에서 제공받은 서비스에 관한 것이라면, 의료 관계자가 MHP 에 반대하는 항소/속성 항소 절차에 귀하를 대표할 수 있도록 권한을 줄 수 있습니다.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> 42 C.F.R. §438.402(c)(1)(ii); 9 C.C.R. §§1850.205(c)(2)&(3).

<sup>38</sup> 9 C.C.R. §1850.205(c)(2).

<sup>39</sup> 9 C.C.R. §1850.205(c)(2).