



*Система правовой защиты и помощи штата Калифорния
Бесплатный номер телефона (800) 776-5746*

Подача жалоб, апелляций и процесс беспристрастных слушаний через Окружной план психиатрического обслуживания (МНР, County Mental Health Plan)

Выпуск № 7134.07 - Russian, июль 2018 г.

Каждый округ имеет свой Окружной план психиатрического обслуживания (МНР, County Mental Health Plan). Планы МНР предоставляют специализированные услуги психиатрической помощи напрямую или обеспечивают предоставление и оплату специализированных услуг психиатрической помощи через других поставщиков медицинских услуг.

В данном выпуске обсуждаются только процессы подачи жалоб, апелляций и проведения беспристрастных слушаний против окружного плана МНР. Дополнительную информацию о специализированных услугах психиатрической помощи, оплачиваемых программой Medi-Cal в общем порядке, вы найдете в выпуске [«План регулируемых услуг программы Medi-Cal и услуги психиатрической помощи» \(Medi-Cal Managed Care Plan and Mental Health Services\)](#) Выпуск 5084.01 ¹

Если вы недовольны услугой(ами), которую(ые) вы получили в окружной психиатрической клинике или у поставщика медицинских услуг, или если вы несогласны с решением, принятым вашим планом МНР, нижеследующая информация поможет вам решить, какие дальнейшие действия вам следует предпринять касательно вашего дела.

Жалоба – это общая претензия по поводу услуг, предоставленных вашим планом МНР. Апелляция – это несогласие с решением, принятым относительно ваших услуг психиатрической помощи. Более подробно жалобы и апелляции описаны ниже.

ЖАЛОБЫ НА ОКРУЖНОЙ ПЛАН ПСИХИАТРИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

¹ См. также: Калифорнийская служба здравоохранения и социального обеспечения (Cal. Health & Human Services Agency), Информационное письмо № 16-061 Агентства по услугам психического здоровья и лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (MHSUDS Information Notice No. 16-061), [ПОЯСНЕНИЕ ПО ВОПРОСУ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЛАНА ПСИХИАТРИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ УСЛУГ ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРОГРАММЫ MEDI-CAL КЛИЕНТАМ ПЛАНОВ РЕГУЛИРУЕМОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММЫ MEDI-CAL \(CLARIFICATION ON MENTAL HEALTH PLAN RESPONSIBILITY FOR PROVIDING MEDI-CAL SPECIALTY MENTAL HEALTH SERVICES TO BENEFICIARIES ENROLLED IN MEDI-CAL MANAGED CARE HEALTH PLANS\)](#) (2016). ([Вернуться к основному документу](#)).

Вы можете подать жалобу, если вы остались недовольны услугами, предоставленными вашим планом МНР. Например, если вы остались недовольны качеством предоставленных услуг или отношением работника.²

Как я могу подать жалобу в мой план МНР?

Вы можете подать жалобу в ваш план МНР в любое время в устной или в письменной форме.³ Каждый округ обязан вывесить уведомления и предоставить брошюры во всех местах работы поставщиков услуг плана МНР, в которых объясняются процессы подачи жалоб и апелляций.⁴ Вы можете позвонить по бесплатному телефону плана МНР вашего округа для получения помощи с подачей жалобы. Вы можете также получить формы для подачи жалоб и конверты с обратным адресом в местах работы поставщиков услуг плана МНР.

План МНР обязан уведомить вас о получении вашей жалобы.⁵

Когда я получу решение по поводу моей жалобы?

Ваш план МНР должен возбудить процесс рассмотрения жалобы путем занесения жалобы в регистр в течение одного рабочего дня с момента ее получения.⁶ Работники МНР смогут предоставить вам информацию по поводу вашей жалобы или статуса рассмотрения вашей жалобы.⁷ Работники МНР примут решение по поводу вашей жалобы и уведомят вас о нем. Согласно закону штата, планы МНР штата Калифорния обязаны принять решение по поводу жалобы и

² Раздел 42 Свода федеральных нормативных актов (С.Ф.Р.) §438.400(b).

³ Раздел 42 С.Ф.Р. § 438.402(c)(3)(ii); Раздел 9 Административного кодекса штата Калифорния (С.С.Р.) §1850.206(a).

⁴ Раздел 9 С.С.Р. §1850.205(c)(1)(B).

⁵ Раздел 42 С.Ф.Р. §438.406(b)(1); Раздел 9 С.С.Р. §1850.205(d)(4).

⁶ Раздел 9 С.С.Р. §1850.205(d)(1).

⁷ Раздел 9 С.С.Р. §1850.205(d)(3).

уведомить вас о нем в течение 60 календарных дней с момента получения жалобы.⁸

Если вы считаете, что ваша жалоба должна быть рассмотрена немедленно по причине непосредственной и серьезной угрозы вашему здоровью, вы можете запросить ускоренное рассмотрение жалобы. План МНР рассмотрит ускоренную жалобу в течение 72 часов.⁹

АПЕЛЛЯЦИЯ ДЕЙСТВИЯ, ПРИНЯТОГО ОКРУЖНЫМ ПЛАНОМ ПСИХИАТРИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Апелляция – это пересмотр действия, принятого планом МНР. Вы можете подать апелляцию, когда план МНР принимает Неблагоприятное решение о распределении пособия (Adverse Benefit Determination). Вы должны подать апелляцию и завершить апелляционный процесс, прежде чем вы сможете подать запрос на проведение беспристрастного слушания.¹⁰

Что означает Неблагоприятное решение о распределении пособия (Adverse Benefit Determination)?

Неблагоприятное решение о распределении пособия принимается планом МНР и отражается на получаемых вами услугах. Неблагоприятное решение о распределении пособия может заключаться в любом из нижеследующих действий:

1. Если вам отказывают или ограничивают в доступе к вашим услугам;
2. Если ваши услуги сокращают, приостанавливают или прекращают;

⁸ Раздел 9 С.С.Р. §1850.206(b); Но имейте в виду, что, согласно федеральному закону, планы МНР обязаны принять решение по поводу вашей жалобы в течение 90 дней. Раздел 42 С.Ф.Р. §438.408(b)(1). ([Вернуться к основному документу](#)).

⁹ Кодекс штата Калифорния по вопросам охраны здоровья и безопасности (Cal. Health & Safety Code) §1368.01(b).

¹⁰ Раздел 42 С.Ф.Р. §438.408(f)(i).

3. Если ваш план МНР отказывается оплачивать ваши услуги;
4. Если услуги не предоставляются вам своевременно;
5. Если план МНР не принимает решения по поводу стандартных жалоб и апелляций в установленные сроки;
6. Если вы проживаете в сельской местности с ограниченным доступом к поставщикам услуг и вам отказывают в праве получить услуги вне вашей сети; или
7. Если вам отказывают в просьбе оспорить распределение затрат, совместные платежи, страховые взносы, непокрываемый минимум, совместное страхование, и другие финансовые обязательства подписчика плана¹¹

Когда план МНР отказывает вам в разрешении или изменяет запрос плана МНР на разрешение на предоставление поставщиком услуг клиенту плана, план МНР обязан предоставить вам Уведомление о действии (Notice of Action).¹² Уведомление о действии – это письменное уведомление от плана МНР, оповещающее вас о том, что план МНР принял Неблагоприятное решение о распределении пособия.

Вы обязаны подать стандартную или ускоренную апелляцию в течение 60 календарных дней с даты оформления Уведомления о действии от плана МНР.¹³

Если вы не получили Уведомления о действии, но вам было отказано в ваших услугах или ваши услуги были сокращены, приостановлены или прекращены, вам все равно следует подать апелляцию как можно скорее.

Как мне подать апелляцию?

Вы можете подать стандартную апелляцию в устной или в письменной форме. Если вы подаете апелляцию в устной форме, вы должны

¹¹ Раздел 42 C.F.R. §438.400(b).

¹² Раздел 9 C.C.R. §1850.210(a).

¹³ Раздел 42 C.F.R. §438.402(c)(2)(ii).

будете вслед за этим подать письменную апелляцию.¹⁴ Вам следует сохранить у себя копию вашей письменной апелляции.

Ваш план МНР обязан оповестить вас о получении вашей апелляции, отправив вам письменное подтверждение в течение 5 дней с момента получения апелляции.¹⁵

Могу ли я продолжать получать пособия после подачи апелляции?

Чтобы продолжать получать ваши пособия во время апелляционного процесса, вы должны запросить «предоставление услуг в ожидании рассмотрения дела» (“aid paid pending”) в течение 10 дней с момента получения уведомления о действии или до даты вступления в силу решения по поводу вашей апелляции, в зависимости от того, какая из этих дат является более поздней.¹⁶

Когда я получу решение по поводу моей апелляции?

Согласно закону штата Калифорния, ваш план МНР обязан вынести решение в течение 45 дней с момента получения апелляции.¹⁷

¹⁴ Раздел 42 С.Ф.Р. §438.402(c)(3)(ii); Раздел 9 С.С.Р. §1850.207(a-b).

¹⁵ Раздел 42 С.Ф.Р. §438.406(b)(2)(1); Раздел 9 С.С.Р. §1850.205(d)(4).

¹⁶ Раздел 42 С.Ф.Р. §438.420(a-c).

¹⁷ Раздел 9 С.С.Р. §1850.207(c). Имейте в виду, что федеральные сроки отличаются от штатных. Согласно федеральному закону, ваш план МНР обязан вынести решение, которое называется Уведомлением о решении по апелляции (Notice of Appeal Resolution) в течение 30 дней с момента получения стандартной апелляции. Раздел 42 С.Ф.Р. §438.408(b)(2-3). ([Вернуться к основному документу](#)).

Плану МНР может дополнительно потребоваться 14 дней на рассмотрение апелляции, если вы запрашиваете продление срока или если план МНР постановляет, что требуется дополнительная информация, и данная отсрочка является в ваших интересах.¹⁸

Когда ваш план МНР вынесет решение по поводу вашей апелляции, вам пришлют Уведомление о решении по апелляции (Notice of Appeal Resolution), в котором будет дано объяснение принятого решения. Уведомление о решении по апелляции должно включать в себя результаты процесса принятия решения и дату его завершения, право на запрос на проведение Беспристрастного слушания на уровне штата (State Fair Hearing) и информацию о том, как подать такой запрос, а также право на запрос и получение пособий на время проведения слушания и информацию о том, как подать такой запрос.¹⁹

ПОДАЧА УСКОРЕННЫХ АПЕЛЛЯЦИЙ В ОКРУЖНОЙ ПЛАН ПСИХИАТРИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вы можете подать ускоренную апелляцию в Окружной план психиатрического обслуживания, если вы или ваш поставщик услуг считаете, что более длительный процесс стандартной апелляции

¹⁸ То же. Плану МНР может дополнительно потребоваться 14 дней на рассмотрение апелляции, если план МНР указывает на необходимость в дополнительной информации и данная отсрочка является в ваших интересах. Раздел 42 C.F.R. §438.408(c)(1)(i-ii). Если план МНР не выносит решения в течение установленных сроков, это будет считаться отказом. Калифорнийская служба здравоохранения и социального обеспечения, Письмо по всем планам (All Plan Letter) 17-006, [ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПОДАЧИ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ И ОБНОВЛЕННЫЕ ВЕРСИИ БЛАНКОВ-ТРАФАРЕТОВ УВЕДОМЛЕНИЯ, А ТАКЖЕ ПРИЛОЖЕНИЯ «О ВАШИХ ПРАВАХ» \(GRIEVANCE AND APPEAL REQUIREMENTS AND REVISED NOTICE TEMPLATES AND “YOUR RIGHTS” ATTACHMENTS\)](#) (2017). ([Вернуться к основному документу](#)).

¹⁹ Раздел 42 C.F.R. §438.408(e).

может поставить под серьезную угрозу ваше здоровье, жизнь, или возможность сохранить максимальную дееспособность.²⁰

Вы можете подать устный запрос в план МНР на проведение ускоренного процесса апелляции. В отличие от обычных апелляций, вы не обязаны подавать письменный запрос на проведение ускоренного процесса апелляции вслед за устным.²¹ Тем не менее, мы советуем вам всегда подавать повторный запрос в письменной форме и сохранять копию для себя.

План МНР обязан оповестить вас о получении вашей ускоренной апелляции.²²

Когда я получу решение по поводу моей ускоренной апелляции?

Согласно закону штата Калифорния, ваш план МНР обязан уведомить вас о своем решении в течение трех рабочих дней с момента получения вашей апелляции.²³ Плану МНР может дополнительно потребоваться 14 дней на рассмотрение апелляции, если вы запрашиваете продление срока или если план МНР указывает на необходимость в дополнительной информации.²⁴

БЕСПРИСТРАСТНЫЕ СЛУШАНИЯ НА УРОВНЕ ШТАТА

²⁰ Раздел 42 C.F.R. §438.410(a); Раздел 9 C.C.R. § 1850.208(a).

²¹ Раздел 42 C.F.R. §438.406(b)(3); Раздел 9 C.C.R. §1850.208(b).

²² Раздел 42 C.F.R. §438.406(b)(1); Раздел 9 C.C.R. §1850.205(d)(4).

²³ Раздел 9 C.C.R. §1850.208(d). Имейте в виду, что федеральные сроки отличаются от штатных. Согласно федеральному закону, ваш план МНР обязан уведомить вас о своем решении в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции. ([Вернуться к основному документу](#)).

²⁴ Плану МНР может дополнительно потребоваться 14 дней на рассмотрение апелляции, если вы запрашиваете продление срока или если план МНР указывает на необходимость в дополнительной информации. ([Вернуться к основному документу](#)).

Беспристрастное слушание на уровне штата – это пересмотр решения или действия, принятого вашим планом МНР. Вы можете подать запрос на проведение беспристрастного слушания, если вы несогласны с решением вашего плана МНР по поводу вашей апелляции.²⁵

Как мне подать запрос на проведение беспристрастного слушания на уровне штата?

После июля 2017 г., вы **обязаны** подать апелляцию, прежде чем вы сможете подать запрос на проведение беспристрастного слушания на уровне штата. Информацию о внутреннем процессе апелляции вы найдете выше.

После того, как вы пройдете через апелляционный процесс, вы сможете подать запрос в Департамент социального обеспечения штата Калифорния (California Department of Social Services) на проведение беспристрастного слушания на уровне штата, если вы несогласны с решением, принятым планом МНР.²⁶ Беспристрастное слушание на уровне штата – это независимый пересмотр вашего дела, целью которого является определение ваших прав в рамках вашего плана МНР. Планы МНР обязаны предоставить вам информацию о вашем праве на запрос проведения беспристрастного слушания и о процессе подачи данного запроса.²⁷

Вы имеете право запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата, если план МНР не предоставляет вам уведомления или иным образом нарушает требования в отношении процесса уведомления и сроков его предоставления.²⁸

У вас будет 120 дней с даты принятия решения планом МНР по поводу вашей апелляции, чтобы подать запрос на проведение

²⁵ Раздел 42 C.F.R. §438.402(c)(1)(i).

²⁶ Раздел 42 C.F.R. §438.402(c)(1)(i).

²⁷ Раздел 42 C.F.R. §438.408(e)(i); Раздел 9 C.C.R. 1850.207(h)(3).

²⁸ Раздел 42 C.F.R. §438.408(f)(1)(ii).

беспристрастного слушания на уровне штата.²⁹ Если вы не получите письменное решение от вашего плана МНР, вам следует подать ваш запрос на проведение слушания на уровне штата как можно скорее.

Могу ли я сохранить свои пособия во время проведения беспристрастного слушания на уровне штата?

Вы можете продолжать получать ваши пособия во время проведения беспристрастного слушания на уровне штата, если вы подадите запрос на предоставление услуг в ожидании рассмотрения дела в течение 10 календарных дней с момента уведомления о первоначальном решении по поводу вашей апелляции или до даты вступления в силу решения по поводу вашей апелляции, в зависимости от того, какая из этих дат является более поздней.³⁰

ПРАВО НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО СПЕЦИАЛИСТА

Вы также имеете право запросить заключение независимого специалиста, если вы несогласны с решением отказать вам в специализированных услугах психиатрической помощи. Пересмотр вашего дела должен быть проведен лицензированным специалистом в области психиатрии, который не участвовал в принятии первоначального решения. План МНР определит, может ли этот пересмотр быть сделан на основе документов или потребуются ваше личное присутствие.³¹ Вы все равно можете обжаловать или опротестовать любой отказ.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Где я могу найти информацию по поводу жалоб и апелляций?

²⁹ Раздел 42 C.F.R. §438.408(2).

³⁰ Раздел 42 C.F.R. §438.420(a); Раздел 22 C.C.R. §51014.2(a).

³¹ Раздел 9 C.C.R. §1810.405(e)

Планы МНР должны объяснять процессы подачи жалоб, апелляций и ускоренных апелляций в письменном руководстве.³² Планы МНР должны предоставить вам эту информацию, отправив вам копию по обычной или электронной почте или разместив эту информацию на интернете и сообщив вам интернет-адрес, где вы можете ее просмотреть.³³

Кто принимает решения по поводу моих жалоб и апелляций?

Все жалобы и апелляции, относящиеся к вопросам медицинского качества обслуживания, передаются медицинскому директору вашего плана МНР, который будет принимать соответствующие действия.³⁴ Ваш план МНР обязан удостовериться в том, что человек, принимающий окончательное решение по поводу вашей жалобы или апелляции, не участвовал в принятии какого-либо из предыдущих решений, относящихся к этой жалобе или апелляции. В дополнение к этому, человек, ответственный за принятие решения, как правило должен быть специалистом в области здравоохранения и иметь клинический опыт лечения заболевания клиента плана.³⁵

Могу ли я получить помощь в подаче жалобы, апелляции или запроса на проведение Беспристрастного слушания на уровне штата?

Согласно закону штата Калифорния, каждый округ обязан предоставить адвоката по защите прав пациента (PRA, Patients' Rights Advocate) для расширения прав и возможностей и содействия получателям услуг психиатрической помощи в осуществлении своих гражданских и человеческих прав.³⁶ Вы можете запросить в вашем плане МНР контактные данные адвоката PRA вашего округа, или вы

³² Раздел 42 C.F.R. §438.10(g)(2)(xi); Раздел 9 C.C.R. § 1850.205(c)(1)(A).

³³ Раздел 42 C.F.R. §438.10(g)(3).

³⁴ Раздел 22 C.C.R. § 53858(e)(2).

³⁵ Раздел 42 C.F.R. §438.406(b)(2).

³⁶ Раздел 9 C.C.R. §863.1(a).

также можете найти список адвокатов по защите прав пациента в каждом округе на сайте www.disabilityrightsca.org/pod/pra-directory.

Юридический представитель может представлять вас во время процесса жалобы, апелляции, ускоренной апелляции, или беспристрастного слушания на уровне штата.³⁷ Вы можете также уполномочить другого человека (как например друга или члена семьи) представлять вас во время процесса.³⁸

Если вы подаете апелляцию на решение плана МНР по поводу услуг, предоставленных законтрактованным поставщиком, вы можете уполномочить этого поставщика представлять вас в процессе апелляции/ускоренной апелляции против вашего плана МНР.³⁹

³⁷ Раздел 42 С.F.R. §438.402(c)(1)(ii); Раздел 9 С.C.R. §§1850.205(c)(2)&(3).

³⁸ Раздел 9 С.C.R. §1850.205(c)(2).

³⁹ Раздел 9 С.C.R. §1850.205(c)(2).