



*Sistema ng Proteksyon at Pagtataguyod ng California
Libreng tawag (800) 776-5746*

Plano ng County sa Kalusugan sa Isip (MHP, County Mental Health Plan) Mga Pagdaing, Apela at Makatarungang Pagdinig

Lat #7134.08 - Tagalog, Hulyo 2018

Ang bawat county ay may Plano ng County sa Kalusugan sa Isip (MHP, County Mental Health Plan). Ang mga MHP ay direktang nagbibigay ng mga espesyal na mga serbisyo sa kalusugan sa isip, o inihahanda at binabayaran nila ang mga espesyal na mga serbisyo sa kalusugan ng isip sa pamamagitan ng ibang mga tagapagbigay.

Ang paglalathalang ito ay tumatalakay lamang ng mga Pagdaing, Apela, at Makatarungang Pagdinig laban sa MHP ng County. Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip na pinopondohan ng Medi-Cal sa pangkalahatan, tingnan ang [“Pinangangasiwaang Pangangalaga ng Medi-Cal: Plano at mga Serbisyo sa Kalusugan ng Isip”](#) Paglalathala 5084.01.¹

Kung hindi ka masaya sa (mga) serbisyo na iyong natanggap sa isang pasilidad ng county para sa kalusugan ng isip o tagapagbigay, o kung hindi

¹ *Tingnan din:* [Kodigo ng Ahensiya ng Kalusugan at mga Serbisyon Pantao \(Health & Human Services Agency\) ng California, MHSUDS Abiso ng Impormasyon Blg. 16-061, KLARIPIKASYON TUNGKOL SA RESPONSABILIDAD NG PLANO SA KALUSUGAN NG ISIP PARA SA PAGBIBIGAY NG ESPEYAL NA MGA SERBISYO SA KALUSUGAN NG ISIP SA MEDI-CAL SA MGA BENEPISYARYONG NAKATALA SA MGA PLANO NG PINANGANGASIWAANG PANGANGALAGA NG MEDI-CAL \(2016\).\(Bumalik sa Pangunahing Dokumento\).](#)

ka sang-ayon sa isang pasya na ibinigay ng iyong MHP, ang sumusunod na impormasyon ay makatutulong sa iyo sa pagpasya kung paano magpapatuloy sa iyong isyu.

Ang pagdaing ay isang pangkalahatang reklamo sa iyong karanasan sa iyong MHP. Ang apela ay isang hindi pagsang-ayon sa pasya na ginawa tungkol sa iyong mga serbisyo sa kalusugan ng isip. Parehong ang mga pagdaing at apela ay inilarawan nang mas detalyado sa ibaba.

MGA PAGDAING LABAN SA KALUSUGAN NG ISIP NG COUNTY

Maaari kang magsampa ng pagdaing kung ikaw ay hindi masaya sa iyong karanasan sa iyong MHP. Halimbawa, kung ikaw ay hindi masaya sa kalidad ng pangangalaga o mga serbisyon ibinigay o ugali ng isang empleyado.²

Paano ako magsasampa ng pagdaing sa aking MHP?

Maaari kang magsampa ng pagdaing sa iyong MHP nang pasalita o nang nakasulat anumang oras.³ Ang bawat county ay dapat magpaskil ng mga abiso at magbigay ng mga librito sa lahat ng mga lokasyon ng mga tagabagpigay ng MHP na nagpapaliwanag ng proseso ng pagdaing at mga apela.⁴ Maaari kang tumawag sa libreng tawag na numero ng telepono ng iyong MHP ng county upang humingi ng tulong sa isang pagdaing. Maaari ka ring kumuha ng mga pormularyo sa pagdaing at sobrang may address sa mga lokasyon ng tagapagbigay.

Kailangan ipaalam sa iyo ng MHP na natanggap nila ang iyong pagdaing.⁵

² 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon (C.F.R., Code of Federal Regulations) §438.400(b).

³ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon § 438.402(c)(3)(ii); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California (C.C.R., California Code of Regulations) §1850.206(a).

⁴ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(c)(1)(B).

⁵ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.406(b)(1); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(d)(4).

Kailan ako makakakuha ng pasya tungkol sa aking pagdaing?

Dapat iproseso ng iyong MHP ang pagdaing sa pamamagitan ng pagtatala ng pagdaing sa isang talaan sa loob ng isang araw ng trabaho ng pagkatanggap ng pagdaing.⁶ Makakapagbigay sa iyo ng impormasyon ang kawani ng MHP tungkol sa iyong pagdaing o katayuan ng iyong pagdaing.⁷ Gagawa ang kawani ng MHP ng pasya tungkol sa pagdaing at abisuhan ka sa resulta. Ayon sa batas ng estado, dapat magbigay ang MHP sa California ng pasya sa pagdaing at abisuhan ka sa loob ng 60 araw ng kalendaryo ng pagkatanggap ng pagdaing.⁸

Kung naniniwala ka na ang iyong pagdaing ay dapat iproseso kaagad dahil sa nalalapit at malubhang banta sa iyong kalusugan, maaari kang humiling ng pinabilis na pagdaing. Iproseso ng MHP ang iyong pinabilis na pagdaing sa loob ng 72 oras.⁹

APELA SA AKSYON NG PLANO NG COUNTY SA KALUSUGAN NG ISIP

Ang apela ay isang pagrepaso ng aksyon ng isang MHP. Maaari kang magsampa ng apela kapag ang MH ay gumawa ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Adverse Benefit Determination). Dapat kang magsampa ng apela at kumpletuhin ang proseso ng apela bago ka maaaring magsampa para sa makatarungang pagdinig.¹⁰

Ano ang Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo?

⁶ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(d)(1).

⁷ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(d)(3).

⁸ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.206(b); Gayunpaman, mangyaring tandaan, ayon sa pederal na batas, dapat lutasin ng mga MHP ang iyong pagdaing sa loob ng 90 araw. 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(b)(1). ([Bumalik sa Pangunahing Dokumentong](#)).

⁹ Kodigo ng Kodigo ng Kalusugan at Kaligtasan §1368.01(b).

¹⁰ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(f)(i).

Ang Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo ay isang pasya na ginawa ng isang MHP na nakaaapekto sa iyong mga serbisyo. Ang Salungat ng Pagpapasya ng Benepisyo ay maaaring alinman sa pitong aksyon sa ibaba:

1. Kung ikaw ay tinanggihan o binigyan ng limitadong akses sa isang serbisyo;
2. Kung ang iyong serbisyo ay binawasan, sinuspinde, o hininto;
3. Kung tinanggihan ka ng iyong MHP ng pagbabayad para sa isang serbisyo;
4. Kung hindi ka binibigyan ng mga serbisyo sa napapanahong paraan;
5. Kung ang MHP ay hindi kumikilos sa loob ng takdang panahon tungkol sa karaniwang mga pagdaing at mga apela;
6. Kung ikaw ay nakatira sa rural na lugar na may limitadong akses sa mga tagapagbigay at ikaw ay tinanggihan ng karapatan na makuha ang mga serbisyo sa labas ng iyong network; o
7. Kung ikaw ay tinanggihan ng kahilingan na tutulan ang pagbabahagi ng gastos, mga ka-bayaran, mga premium, mga mababawas, ka-seguro, at ibang mga pinansyal na pananagutan na nakatala¹¹

Kung itinatangi o binabago ng isang MHP ang kahilingan sa awtorisasyon ng MHP mula sa isang tagapagbigay para sa isang serbisyo sa benepisyaryo, dapat magbigay ang MHP sa iyo ng isang Abiso ng Aksyon.¹² Ang Abiso ng Aksyon ay isang nakasulat na abiso sa iyo mula sa MHP upang ipaalam sa iyo na gumawa ang MHP ng isang Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo.

Dapat kang magsampa ng karaniwan o pinabilis na apela sa loob ng 60 araw ng kalendaryo mula sa petsa sa Abiso ng Aksyon mula sa MHP.¹³

¹¹ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.400(b).

¹² 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.210(a).

¹³ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.402(c)(2)(ii).

Kung hindi ka nakatanggap ng Abiso ng Aksyon, ngunit ang iyong mga serbisyo ay itinanggi, binawasan, sinuspinde, o hininto, dapat ka pa ring magsampa ng apela sa lalong madaling panahon.

Paano ako magsasampa ng apela?

Maaari kang magsampa ng karaniwang apela nang pasalita o nang nakasulat. Kung magsasampa ka ng isang apela nang pasalita, dapat sundan mo ito ng nakasulat na apela.¹⁴ Dapat kang magpanatili ng kopya ng iyong nakasulat na apela para sa iyong mga talaan.

Dapat ipaalam sa iyo ng iyong MHP na natanggap nila ang iyong apela sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na pagtanggap sa loob ng 5 araw ng pagkatanggap ng apela.¹⁵

Makatatanggap pa rin ba ako ng mga benepisyo kung magsasampa ako ng apela?

Upang magpatuloy ang iyong mga benepisyo habang ikaw ay dumadaan sa proseso ng apela, dapat humingi ka ng “bayad na tulong habang” sa loob ng 10 araw mula sa pagkatanggap ng abiso ng aksyon, o bago ang petsa ng bisa ng pasya, alinman ang mas huli.¹⁶

Kailan ko makukuha ang pasya sa aking apela?

¹⁴ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.402(c)(3)(ii); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.207(a-b).

¹⁵ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.406(b)(2)(1); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(d)(4).

¹⁶ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.420(a-c).

Ayon sa batas ng California, ang iyong MHP ay dapat magbigay ng pasya sa loob ng 45 araw ng pagkatanggap ng apela.¹⁷ Ang MHP ay maaaring mangailangan ng 14 na araw kung humiling ka ng pagpapahaba o natukoy ng MHP na kailangan ng karagdagang impormasyon at makatutulong sa iyo ang pagkaantala.¹⁸

Kapag gumawa ng pasya ang iyong MHP sa iyong apela, magpapadala sila ng Abiso ng Resolusyon ng Apela na nagpapaliwanang ng pasya. Dapat kasama sa Abison ng Resolusyon ng Apela ang mga resulta ng proseso ng resolusyon at ang petsa kung kailang ito nakumpleto, ang karapatan na humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado at kung paano gumawa ng kahilingang ito, at ang karapatan na humiling at tumanggap ng mga benepisyo habang ang pagdinig ay nakabinbin at kung paano gumawa ng kahilingang ito.¹⁹

PINABILIS NA MGA APELA SA KALUSUGAN NG ISIP NG COUNTY

Maaari kang magsampa ng pinabilis na apela sa Kalusugan ng Isip ng County kung ikaw o iyong tagapagbigay ay naniniwala na ang mas mahabang karaniwang apela ay malubhang ilagay sa panganib ang iyong

¹⁷ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.207(c). Mangyaring tandaan na iba ang pederal na takdang panahon. Ayon sa pederal na batas, dapat maglabas ang iyong MHP ng pasya na tinatawag na Abiso ng Resolusyon ng Apela sa loob ng 30 araw ng pagkatanggap ng karaniwang apela. 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(b)(2-3).

[\(Bumalik sa Pangunahing Dokumento\).](#)

¹⁸ *Id.* Maaaring mangailangan ng karagdagang 14 na araw ang MHP kung magpapakita ang MHP na kailangan nila ng karagdagang impormasyon at ang pagkaantala ay nasa iyong interes. 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(c)(1)(i-ii). Kung hindi maglabas ang MHP ng pasya sa loob ng takdang panahon na iyon, ito ay ituturing na pagtanggì. Kodigo ng Ahensiya ng Kalusugan at mga Serbisyong Pantao, Sulat sa Lahat ng Plano 17-006, [MGA KINAKAILANGAN SA PAGDAING AT APELA AT BINAGONG MGA TEMPLATE NG ABISO AT MGA KALAKIP NA “IYONG MGA KARAPATAN”](#) (2017). [\(Bumalik sa Pangunahing Dokumento\).](#)

¹⁹ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(e).

kalusugan, buhay, o kakayahang panatilihin ang pinakamahalagang paggana.²⁰

Maaari kang gumawa ng pasalitang kahilingan sa MHP para sa pinabilis na apela. Hindi tulad ng regular na mga apela, hindi mo kailangang sundan ang pasalitang kahilingan para sa pinabilis na apela ng nakasulat na kahilingan.²¹ Gayunpaman, iminumungkahi namin na lagi mong sundan sa pagsulat at magpanatili ng kopya para sa iyong mga talaan.

Dapat ipaalam sa iyo ng MPH na natanggap nito ang iyong pinabilis na apela.²²

Kailan ko makukuha ang pasya tungkol sa aking pinabilis na apela?

Ayon sa batas ng California, dapat abisuhan ka ng iyong MHP na pasya nito sa loob ng tatlong araw ng trabaho ng pagkatanggap ng iyong apela.²³ Maaaring mangailangan ng MHP ng karagdagang 14 araw kung hihiling ka ng pagpapahaba o kung mapapakita ng MHP na kailangan nila ng karagdagang impormasyon.²⁴

²⁰ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.410(a); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California § 1850.208(a).

²¹ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.406(b)(3); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.208(b).

²² 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.406(b)(1); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(d)(4).

²³ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.208(d). Mangyaring tandaan na iba ang pederal na takdang panahon. Ayon sa pederal na batas, dapat abisuhan ka ng iyong MHP ng pasya nito sa loob ng 72 oras ng pagkatanggap ng iyong apela. ([Bumalik sa Pangunahing Dokumento](#)).

²⁴ Maaaring mangailangan ang MHP ng karagdagang 14 araw kung humiling ka ng pagpapahaba o kung magpapakita ang MHP na kailangan nila ng karagdagang impormasyon. ([Bumalik sa Pangunahing Dokumento](#)).

MGA MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO

Ang makatarungang pagdining ng estado ay isang pagrepaso ng isang pasya o aksyon na ginawa ng iyong MHP. Maaari kang magsampa para sa isang makatarungang pagdinig kung hindi ka sang-ayon sa pasya ng iyong MHP sa iyong apela.²⁵

Paano ako hihiling ng makatarungang pagdinig?

Pagkatapos ng Hulyo 2017, ikaw ay **dapat** magsampa na apela bago ka maaaring magsampa para sa isang makatarungang pagdinig ng estado. Mangyaring tingnan sa itaas para sa impormasyon tungkol sa proseso ng internal na apela.

Pagkatapos mong dumaan sa proseso ng apela, kung hindi ka sang-ayon sa pasya na ginawa ng MHP, maaaring kang humiling ng makatarungang pagdinig ng estado sa Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan (Department of Social Services) ng California.²⁶ Ang Makatarungang Pagdinig ng Estado ay isang malayang pagrepaso na isinasagawa upang matukoy ang iyong mga karapatan sa ilalim ng iyong MHP. Ang mga MHP ay dapat magbigay sa iyo ng impormasyon tungkol sa karapatan na humiling ng makatarungang pagdinig at kung paano gumawa ng kahilingan.²⁷

Kung mabigo ang MHP na magbigay ng abiso o kung di kaya'y sumunod sa abiso at mga kinakailangan sa takdang panahon, maaaring kang humiling ng makatarungang pagdinig ng estado.²⁸

Mayroon kang 120 araw upang humiling ng isang makatarungang pagdinig ng estado mula sa petsa ng pasya ng MHP tungkol sa apela.²⁹ Kung hindi

²⁵ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.402(c)(1)(i).

²⁶ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.402(c)(1)(i).

²⁷ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(e)(i); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.207(h)(3).

²⁸ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(f)(1)(ii).

²⁹ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.408(2).

ka makatanggap ng nakasulat ng pasya mula sa iyong MHP, dapat kang magsampa ng iyong kahilingan para sa pagdinig ng estado sa lalong madaling panahon.

Maaari ko bang mapanatili ang aking mga benepisyo sa panahon ng makatarungang pagdinig ng estado?

Maaari kang patuloy na tumanggap ng iyong mga benepisyo habang nakabinbin ang makatarungang pagdinig ng estado kung hihiling ka ng bayad na tulong habang sa loob ng 10 araw ng kalendaryo ng abiso ng orihinal na pasya tungkol sa apela o bago ang petsa ng pagkabisa ng pasya, alinman ang mas huli.³⁰

KARAPATAN SA PANGALAWANG OPINYON

Mayroon ka ring karapatan upang humingi ng pangalawang opinyon kung hindi ka sumasang-ayon sa pasya na tanggihan ka ng espesyal na mga serbisyo sa kalusugan ng isip. Ang pagrepaso ay dapat gawin ng isang lisensyadong propesyunal sa kalusugan ng isip na hindi gumawa ng unang pasya. Tinutukoy ng MHP kung ang pagrepaso na ito ay pagrepaso sa papel o dapat gawin nang personal.³¹ Maaari mo pa ring idaing o i-apela ang anumang pagtangga.

PANGKALAHATANG IMPORMASYON

Saan ako makahahapan ng impormasyon tungkol sa mga pagdaing at apela?

Dapat ipaliwanag ng mga MHP ang proseso ng pagdaing, apela, at pinabilis na apela sa isang nakasulat na librito.³² Dapat magbigay ang mga MHP ng impormasyon sa iyo sa pamamagitan ng pagkoreo ng kopya sa

³⁰ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.420(a); 22 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §51014.2(a).

³¹ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1810.405(e)

³² 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.10(g)(2)(xi); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California § 1850.205(c)(1)(A).

iyo, pag-email ng kopya sa iyo, o pagpapaskil ng impormasyon online at pagpapaalam sa iyo ng internet address kung saan makikita ang impormasyon.³³

Sino ang gumagawa ng pasya tungkol sa aking mga pagdaing at apela?

Lahat ng mga pagdaing at apela kaugnay sa mga isyu sa medikal na kalidad ng pangangalaga ay dapat isumite sa iyong medikal na tagapatnugot ng MHP para sa aksyon.³⁴ Ang iyong MHP ay dapat tiyakin na ang taong gumawa ng panghuling pasya sa iyong pagdaing o apela ay hindi lumahok sa anumang naunang pasya kaugnay sa pagdaing o apela. Dagdag pa, ang gumagawa ng pasya ay karaniwang propesyunal sa pangangalagang pangkalusugan na may klinikal na kadalubhasaan sa paggamot ng kondisyon ng benepisyaryo.³⁵

Makakakuha pa ako ng tulong sa pagsampa ng pagdaing, apela o Makatarungang Pagdinig ng Estado?

Inaatasan ng batas ng California ang bawat county na magbigay ng Tagataguyod ng mga Karapatan ng mga Pasyente (PRA, Patients' Rights Advocate) upang palakasin at tulungan ang mga tumatanggap ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip na magamit ang kanilang sibil at pantaong mga karapatan.³⁶ Maaari mong itanong sa iyong MHP ang impormasyon ng pakikipag-ugnayan para sa PRA ng iyong County, o makikita mo ang listahan ng mga Tagataguyod ng mga Karapatan ng mga Pasyente sa bawat county sa www.disabilityrightsca.org/pod/pr-directory.

³³ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.10(g)(3).

³⁴ 22 Kodigo ng mga Regulasyon ng California § 53858(e)(2).

³⁵ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.406(b)(2).

³⁶ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §863.1(a).

Maaari kang ikatawan ng isang legal na kinatawan sa proseso ng pagdaing, apela, pinabilis na apela, o makatarungang pagdinig ng estado.³⁷ Maaari ka ring mag-awtorisa ng ibang tao (tulad ng isang kaibigan o miyembro ng pamilya) upang ikatawan ka sa proseso.³⁸

Kung ang iyong apela ay sa MHP, ngunit tungkol sa mga serbisyong binibigay sa pamamagitan ng isang kinontratang tagapagbigay, maaari mong i-awtorisa ang tagapagbigay na ikatawan ka sa proseso ng apela/pinabilis na apela laban sa iyong MHP.³⁹

³⁷ 42 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon §438.402(c)(1)(ii); 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(c)(2)&(3).

³⁸ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(c)(2).

³⁹ 9 Kodigo ng mga Regulasyon ng California §1850.205(c)(2).