

طرح بهداشت روانی (MHP, Mental Health Plan) کانتی شکایات، درخواست‌های تجدید نظر، و رسیدگی‌های عادلانه

نشریه شماره Farsi - 7134.16، ژوئیه 2018

هر کانتی دارای یک طرح بهداشت روانی (MHP, Mental Health Plan) است. MHPها یا مستقیماً خدمات بهداشت روانی تخصص را ارائه می‌دهند، یا این گونه خدمات را از طریق سایر ارائه‌دهندگان هماهنگ می‌کنند و هزینه‌های آنها را می‌پردازند.

در این نشریه، فقط درباره روند تسلیم شکایات، درخواست‌های تجدید نظر، و رسیدگی‌های عادلانه علیه یک MHP کانتی شرح داده می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات بهداشت روانی تخصصی که بودجه آنها عموماً توسط Medi-Cal تأمین می‌گردد، به نشریه شماره 5084.01 با عنوان «[طرح مراقبت‌های مدیریت شده Medi-Cal و خدمات بهداشت روانی \(Medi-Cal Managed Care Plan and Mental Health Services\)](#) رجوع کنید.¹

در صورت عدم رضایت از خدماتی که نزد یکی از مراکز یا ارائه‌دهندگان خدمات بهداشت روانی کانتی دریافت کرده‌اید و یا مخالفت با یکی از تصمیمات اتخاذ شده توسط MHP خود، اطلاعات زیر به شما کمک خواهد کرد تا در خصوص نحوه پیگیری این مسئله تصمیماتی درست بگیرید.

شکایت عبارت است از یک عریضه کلی درباره تجربه‌ای که با MHP خود داشته‌اید. درخواست تجدید نظر عبارت است از مخالفت با تصمیمی که درباره خدمات بهداشت روانی شما گرفته شده است. هم شکایات و هم درخواست‌های تجدید نظر به تفصیل در ذیل شرح داده شده است.

¹ همچنین، رجوع کنید به: سازمان بهداشت و خدمات انسانی کالیفرنیا، اعلان اطلاعات MHSUDS شماره 061-16، «[شرح مسئولیت طرح بهداشت روانی برای ارائه خدمات بهداشت روانی تخصصی Medi-Cal به ذینفعان عضو طرح‌های مراقبت مدیریت شده \(2016\) 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](#)» (بازگشت به سند اصلی).

شکایت علیه طرح بهداشت روانی کانتی

در صورت عدم رضایت از تجربه‌ای که با MHP خود داشته‌اید، می‌توانید شکایتی را تسلیم کنید. به عنوان مثال، در مواردی که از کیفیت مراقبت‌ها یا خدمات ارائه شده یا طرز برخورد یکی از کارکنان ناراضی باشید.²

چگونه شکایتی را به MHP تسلیم کنم؟

می‌توانید شکایت خود را در هر زمانی به صورت شفاهی یا کتبی به MHP تسلیم کنید.³ کلیه کانتی‌ها موظف هستند اعلان‌ها و کتابچه‌هایی که در آنها روند تسلیم شکایات و درخواست‌های تجدید نظر شرح داده شده است را در کلیه مراکز و مطب‌های ارائه‌دهنده خدمات عضو MHP منتشر کنند.⁴ برای دریافت کمک در خصوص شکایات، می‌توانید از طریق تلفن رایگان با MHP کانتی خود تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید فرم‌های شکایت و پاکت‌های دارای نشانی را در مراکز ارائه‌دهنده خدمات دریافت کنید.

MHP باید به شما اطلاع دهد که شکایت شما را دریافت کرده است.⁵

چه زمانی از رأی صادره درباره شکایت مطلع خواهد شد؟

MHP موظف است با ثبت شکایت ظرف یک روز کاری از تاریخ دریافت آن، نسبت به رسیدگی به شکایت اقدام کند.⁶ کارکنان MHP می‌توانند اطلاعات مربوط به شکایت شما یا وضعیت آن را در اختیار شما قرار دهند.⁷ کارکنان MHP درباره شکایت شما تصمیم‌گیری خواهند کرد و شما را از نتیجه مطلع خواهند ساخت. طبق قانون فدرال، MHP‌های کالیفرنیا موظف هستند ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ دریافت شکایت، رأی خود را صادر و شما را از آن مطلع کنند.⁸

² C.F.R 42 قسمت 438.400(b).

³ C.F.R 42 قسمت 438.402(c)(3)(ii)؛ C.C.R 9 قسمت 1850.206(a).

⁴ C.C.R 9 قسمت 1850.205(c)(1)(B).

⁵ C.F.R 42 قسمت 438.406(b)1؛ C.C.R 9 قسمت 1850.205(d)4.

⁶ C.C.R 9 قسمت 1850.205(d)1.

⁷ C.C.R 9 قسمت 1850.205(d)3.

⁸ C.C.R 9 قسمت 1850.206(b)؛ به هر حال، لطفاً توجه داشته باشید که طبق قانون فدرال،

MHP باید ظرف 90 روز به شکایت شما رسیدگی و نتیجه را اعلام کند. C.F.R 42 قسمت

1)438.408(b) [\(بازگشت به سند اصلی\)](#).

اگر معتقد هستید که به دلیل وضعیتی که تهدیدی فوری و جدی برای سلامت شما محسوب می‌گردد، باید بلافاصله به شکایت شما رسیدگی شود، می‌توانید درخواست شکایت تسریع شده کنید. MHP ظرف 72 ساعت به شکایت تسریع شده شما رسیدگی خواهد کرد.⁹

درخواست تجدید نظر در خصوص اقدامات طرح بهداشت روانی کانتی

درخواست تجدید نظر عبارت است از بازنگری اقدامی که توسط MHP اتخاذ شده است. چنانچه MHP یک «تصمیم مورد اختلاف» (ABD, Adverse Benefit Determinations) بگیرد، می‌توانید درخواست تجدید نظر کنید. باید قبل از درخواست برای رسیدگی عادلانه، یک درخواست تجدید نظر را تسلیم و یک روند تجدید نظر را طی کنید.¹⁰

«تصمیم مورد اختلاف» چیست؟

«تصمیم مورد اختلاف» عبارت است از تصمیمی که توسط MHP اتخاذ شده و تأثیراتی نامطلوب بر خدمات شما دارد. «تصمیم مورد اختلاف» می‌تواند هر یک از موارد زیر باشد:

1. چنانچه خدماتی از شما مضایقه شود یا دسترسی شما به آن محدود گردد؛
2. چنانچه خدمات شما کاهش یابد، به حالت تعلیق در آید، یا قطع گردد؛
3. چنانچه MHP قبول نکند که هزینه خدمات شما را پردازد؛
4. چنانچه خدمات به موقع به شما ارائه نگردد؛
5. چنانچه MHP در مهلت‌های مربوط به شکایات و درخواست‌های تجدید نظر اقدامات لازم را انجام ندهد؛
6. چنانچه در یک ناحیه روستایی با دسترسی محدود به ارائه‌دهندگان زندگی کنید و حق دریافت خدمات از ارائه‌دهندگان برون‌شبهه از شما مضایقه گردد؛ یا
7. چنانچه به شما اجازه داده نشود که در خصوص تقسیم هزینه‌ها، پرداخت‌های مشترک، حق بیمه، کسورات، سهم بیمه شده، و سایر تعهدات مالی عضو طرح اعتراض کنید.¹¹

وقتی MHP با درخواست مجوز یک ارائه‌دهنده برای ارائه خدمات به ذینفع مخالفت کند یا آن را تغییر دهد، MHP باید یک «اعلان اقدام» (NOA, Notice of Action) را به شما بدهد.¹² «اعلان اقدام» عبارت است از یک اعلان کتبی از طرف MHP به منظور مطلع ساختن شما از اینکه MHP یک «تصمیم مورد اختلاف» را اتخاذ کرده است.

⁹ قانون بهداشت و ایمنی کالیفرنیا، قسمت 1368.01(b).

¹⁰ C.F.R 42 .438.408(f)(i). قسمت

¹¹ C.F.R 42 .(b)438.400. قسمت

¹² C.C.R 9 .(a)1850.210. قسمت

باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ درج شده در «اعلان اقدام» MHP، یک درخواست تجدید نظر عادی یا تسریع شده را تسلیم نمایید.¹³

اگر «اعلان اقدام» را دریافت نکنید، اما خدمات مورد نیاز شما مضایقه شود، کاهش یابد، به حالت تعلیق در آید، یا قطع گردد، باز هم باید در اسرع وقت یک درخواست تجدید نظر را تسلیم کنید.

چگونه یک درخواست تجدید نظر را تسلیم کنم؟

می‌توانید به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدید نظر کنید. اگر به صورت شفاهی درخواست تجدید نظر کنید، باید به صورت کتبی آن را پیگیری نمایید.¹⁴ باید یک نسخه از درخواست تجدید نظر کتبی خود را در سوابق خود نگه دارید.

MHP باید ظرف 5 روز از دریافت درخواست تجدید نظر، با ارسال یک نامه دریافت درخواست تجدید نظر را تأیید کند.¹⁵

اگر درخواست تجدید نظر کنم، آیا همچنان می‌توانم مزایا را دریافت نمایم؟

برای آنکه طی روند تجدید نظر همچنان مزایای خود را دریافت کنید، باید ظرف 10 روز از تاریخ دریافت اعلان اقدام، یا قبل از تاریخ اجرای تصمیم، هر کدام که دیرتر باشد، برای «کمک پرداختی منوط به نتیجه رسیدگی» درخواست دهید.¹⁶

چه زمانی از نتیجه تجدید نظر مطلع خواهم شد؟

طبق قانون کالیفرنیا، MHP باید ظرف 45 روز از تاریخ دریافت درخواست تجدید نظر، رأی خود را صادر کند.¹⁷ اگر درخواست تمدید کنید یا MHP به این نتیجه برسد که به اطلاعات بیشتری نیاز است و

¹³ 42 C.F.R. قسمت (ii)(2)(c) 438.402.

¹⁴ 42 C.F.R. قسمت 9 C.C.R (ii)(3)(c) 438.402. قسمت 1850.207(a-b).

¹⁵ 42 C.F.R. قسمت 9 C.C.R (1)(2)(b) 438.406. قسمت 1850.205(d)4.

¹⁶ 42 C.F.R. قسمت (a-c) 438.420.

¹⁷ 9 C.C.R. قسمت 1850.207(c). لطفاً توجه داشته باشید که مهلت‌های فدرال متفاوت هستند. طبق

قانون فدرال، MHP باید ظرف 30 روز از دریافت درخواست تجدید نظر عادی، رأیی موسوم به «اعلان رسیدگی به درخواست تجدید نظر» را صادر کند. 42 C.F.R. قسمت (b) 2-3 438.408.

[\(بازگشت به سند اصلی\).](#)

تأخیر به نفع شما است، MHP می‌تواند مهلت اعلان رأی خود را 14 روز دیگر تمدید کند.¹⁸

MHP پس از صدور رأی در خصوص درخواست تجدید نظر، یک «اعلان رسیدگی به درخواست تجدید نظر» (NAR, Notice of Appeal Resolution) را برای شما خواهد فرستاد که طی آن رأی صادره شرح داده شده است. «اعلان رسیدگی به درخواست تجدید نظر» باید شامل نتایج روند رسیدگی و تاریخ تکمیل آن، حق درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی و نحوه درخواست آن، و حق درخواست و دریافت مزایا طی مدت رسیدگی و نحوه تسلیم چنین درخواستی باشد.¹⁹

درخواست‌های تجدید نظر تسریع شده نزد اداره بهداشت روانی کانتی

چنانچه شما یا ارائه‌دهنده خدمات معتقد باشید که درخواست تجدید نظر عادی به دلیل روند نسبتاً طولانی آن می‌تواند سلامت، زندگی، یا توانایی شما برای حفظ حداکثر کارایی را به مخاطره بیندازد، می‌توانید یک درخواست تجدید نظر تسریع شده را به اداره بهداشت روانی کانتی تسلیم کنید.²⁰

می‌توانید درخواست تجدید نظر تسریع شده را به صورت شفاهی به MHP ارائه دهید. بر خلاف درخواست‌های تجدید نظر عادی، لازم نیست درخواست شفاهی برای تجدید نظر تسریع شده را به صورت کتبی پیگیری کنید.²¹ به هر حال، پیشنهاد می‌کنیم که همیشه درخواست‌های شفاهی خود را به صورت کتبی پیگیری کنید و یک نسخه از درخواست‌های کتبی را در سوابق خود نگه دارید.

MHP موظف است به شما اطلاع دهد که درخواست شما برای تجدید نظر تسریع شده را دریافت کرده است.²²

¹⁸ Id. اگر MHP ثابت کند که به اطلاعات بیشتری نیاز است و تأخیر به نفع شما است، می‌تواند مهلت اعلان رأی خود را 14 روز دیگر تمدید کند. C.F.R 42. قسمت (i-ii)(1)(c)438.408. اگر MHP تصمیم خود را ظرف این مدت اعلام نکند، به منزله مخالفت با خدمات درخواست شده است. قانون بهداشت و خدمات انسانی کالیفرنیا، نامه همه طرح‌ها، 17-006، «الزامات شکایت و تجدید نظر و الگوهای اعلان اصلاح شده و پیوست‌های «حقوق شما» (GRIEVANCE AND APPEAL REQUIREMENTS AND REVISED NOTICE TEMPLATES AND "YOUR RIGHTS" ATTACHMENTS) (2017). (بازگشت به سند اصلی).

¹⁹ C.F.R 42. قسمت 438.408(e).

²⁰ C.F.R 42. قسمت 438.410(a)؛ C.C.R 9. قسمت 1850.208(a).

²¹ C.F.R 42. قسمت 3(b)(438.406)؛ C.C.R 9. قسمت 1850.208(b).

²² C.F.R 42. قسمت 1(438.406(b))1(4)؛ C.C.R 9. قسمت 1850.205(d).

چه زمانی از نتیجه تجدید نظر تسریع شده مطلع خواهیم شد؟

طبق قانون کالیفرنیا، MHP باید ظرف سه روز کاری تاریخ از دریافت درخواست تجدید نظر، شما را رأی خود مطلع کند.²³ چنانچه شما درخواست تمدید کنید یا MHP ثابت کند که به اطلاعات بیشتری نیاز دارد، این مهلت می‌تواند به مدت 14 روز تمدید گردد.²⁴

رسیدگی عادلانه ایالتی

رسیدگی عادلانه عبارت است از بازنگری تصمیم یا اقدامی که توسط MHP اتخاذ شده است. اگر با رأی صادره توسط MHP در خصوص تجدید نظر مخالف باشید، می‌توانید درخواست رسیدگی عادلانه کنید.²⁵

چگونه باید برای رسیدگی عادلانه درخواست دهم؟

از ژوئیه 2017 به بعد، باید قبل از آنکه بتوانید درخواست رسیدگی عادلانه کنید، برای تجدید نظر درخواست داده باشید. برای آگاهی از روند درخواست تجدید نظر درون‌سازمانی، لطفاً اطلاعات ارائه شده در بخش‌های قبل را مطالعه فرمایید.

بعد از طی کردن روند تجدید نظر، اگر با تصمیم اتخاذ شده توسط MHP مخالف باشید، می‌توانید از «اداره کل خدمات اجتماعی کالیفرنیا» (CDSS, California Department of Social Services) درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی کنید.²⁶ درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی عبارت است از یک بازنگری مستقل که به منظور تعیین حقوق شما به عنوان عضو MHP انجام می‌شود. MHP باید اطلاعات مربوط به حق شما برای درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی و چگونگی درخواست برای آن را در اختیار شما قرار دهد.²⁷

²³ C.C.R. 9 1850.208(d). لطفاً توجه داشته باشید که مهلت‌های فدرال متفاوت هستند. طبق قانون کالیفرنیا، MHP باید ظرف 72 ساعت از زمان دریافت درخواست تجدید نظر، شما را از رأی خود مطلع کند. [\(بازگشت به سند اصلی\)](#).

²⁴ چنانچه شما درخواست تمدید کنید یا MHP ثابت کند که به اطلاعات بیشتری نیاز دارد، این مهلت می‌تواند به مدت 14 روز تمدید گردد. [\(بازگشت به سند اصلی\)](#).

²⁵ C.F.R. 42 438.402(c)(1)(i). قسمت

²⁶ C.F.R. 42 438.402(c)(1)(i). قسمت

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

اگر MHP از حیث دادن اعلان به شما یا رعایت هریک از الزامات مربوط به اعلان رأی و مهلت قصور بورزد، می‌توانید برای یک رسیدگی عادلانه ایالتی درخواست دهید.²⁸

از تاریخ تصمیم MHP در خصوص تجدید نظر، 120 روز فرصت دارید تا برای رسیدگی عادلانه ایالتی درخواست دهید.²⁹ اگر یک رأی کتبی را از MHP دریافت نکنید، باید در اسرع وقت درخواست خود برای رسیدگی عادلانه ایالتی را تسلیم نمایید.

آیا می‌توانم مزایای خود را طی رسیدگی عادلانه ایالتی حفظ کنم؟

بله، طی روند رسیدگی عادلانه ایالتی همچنان می‌توانید مزایای خود را دریافت کنید، به شرطی که ظرف 10 روز از تاریخ اعلان رأی مربوط به تجدید نظر یا قبل از تاریخ اجرای این رأی، هر کدام که دیرتر باشد، برای «کمک پرداختی منوط به نتیجه رسیدگی» درخواست دهید.³⁰

حق صدور نظر ثانویه

همچنین، در صورت مخالفت با تصمیمات مبنی بر عدم ارائه خدمات بهداشت روانی تخصصی، این حق را دارید که برای صدور نظر ثانویه درخواست دهید. نظر ثانویه باید توسط یک متخصص بهداشت روانی دارای مجوز صادر گردد که تصمیم اولیه را اتخاذ نکرده باشد. MHP تعیین می‌کند که آیا این نظر ثانویه باید به صورت کتبی صادر گردد یا به صورت حضوری.³¹ همچنان می‌توانید در خصوص مضایقه خدمات شکایت یا درخواست تجدید نظر کنید.

اطلاعات کلی

کجا می‌توانم اطلاعات مربوط به روندهای شکایت و تجدید نظر را بیابم؟

MHP ها موظف هستند روندهای شکایت، تجدید نظر، و تجدید نظر تسریع شده را در یک کتابچه راهنما شرح دهند.³² آنها باید این اطلاعات را با ارسال یک نسخه از کتابچه راهنما از طریق پست یا ایمیل در اختیار شما قرار دهند؛ یا اینکه این اطلاعات را به صورت آنلاین ارائه دهند و شما را از نشانی وبسایتی که این اطلاعات در آن ارائه شده مطلع سازند.³³

²⁸ 438.408(f)(1)(ii). C.F.R. قسمت

²⁹ 438.408(2). C.F.R. قسمت

³⁰ 438.420(a)؛ 22 C.C.R. قسمت 51014.2(a).

³¹ 1810.405(e). C.C.R. قسمت

³² 438.10(g)(2)(xi)؛ 9 C.C.R. قسمت 1850.205(c)(1)(A).

³³ 438.10(g)3. C.F.R. قسمت

چه کسی در خصوص شکایات یا درخواست‌های تجدید نظر من تصمیم می‌گیرد؟

کلیه شکایات و درخواست‌های تجدید نظر مربوط به کیفیت پزشکی مراقبت‌ها به مدیر پزشکی MHP تسلیم می‌گردد تا در خصوص آنها اقدام کند.³⁴ MHP باید اطمینان حاصل کند که شخصی که تصمیم نهایی را در خصوص شکایت یا تجدید نظر اتخاذ می‌کند در هیچ یک از تصمیمات قبلی مربوط به شکایت یا تجدید نظر شرکت نکرده باشد. به علاوه، شخص تصمیم‌گیرنده عموماً یک متخصص بهداشتی دارای تخصص بالینی مربوط به درمان بیماری ذینفع خواهد بود.³⁵

آیا می‌توانم در رابطه با شکایت، تجدید نظر، یا رسیدگی عادلانه ایالتی کمکی دریافت کنم؟

قانون کالیفرنیا هر کانتی را ملزم ساخته که یک «مدافع حقوق بیماران» (PRA, Patients' Rights Advocate) را به منظور کمک به دریافت کنندگان خدمات بهداشت روانی جهت احقاق حقوق مدنی و انسانی خود تأمین کند.³⁶ می‌توانید از MHP بخواهید که اطلاعات تماس PRA کانتی را در اختیار شما قرار دهد؛ همچنین، می‌توانید فهرستی از مدافعان حقوق بیماران هر کانتی را در نشانی www.disabilityrightsca.org/pod/pradirectory بیابید.

در ضمن، می‌توانید یک وکیل قانونی داشته باشید تا به به نمایندگی از شما شکایات، درخواست‌های تجدید نظر، درخواست‌های تجدید نظر تسریع شده، و رسیدگی‌های عادلانه ایالتی را پیگیری کند.³⁷ همچنین، می‌توانید به یک نفر دیگر (مثل یکی از دوستان یا اعضای خانواده‌تان) وکالت بدهید که به نمایندگی از شما موارد فوق را پیگیری کند.³⁸

اگر درخواست تجدید نظر شما به MHP تسلیم شده باشد اما در خصوص خدماتی باشد که از طریق یک ارائه دهنده طرف قرارداد MHP ارائه می‌گردد، می‌توانید به ارائه‌دهنده وکالت بدهید که در روندهای تجدید نظر/تجدید نظر تسریع شده علیه MHP شرکت کند.³⁹

³⁴ C.C.R 22 (قسمت 2)(e)53858.

³⁵ C.F.R 42 (قسمت 2)(b)438.406.

³⁶ C.C.R 9 (قسمت 1)863(a).

³⁷ C.F.R 42 (قسمت 1)(ii)(c)438.402؛ C.C.R 9 (قسمت‌های 3)&2(c)1850.205.

³⁸ C.C.R 9 (قسمت 2)(c)1850.205.

³⁹ C.C.R 9 (قسمت 2)(c)1850.205.