

민원 및 재심청구 절차 & 신청 양식



우려 사항이나 문제가 있거나 정신 건강 서비스에 만족하지 않으실 경우, 정신 건강 보험(MHP)에서는 귀하의 우려 사항이 간단하고 신속하게 해결되기를 바라고 있습니다. 귀하나 귀하의 대리인은 귀하의 서비스 제공자 또는 소비자 지원국(1(800) 779-0787)과 함께 구두 또는 서면으로 민원제기 또는 재심청구를 할 수 있습니다. **민원제기 또는 재심청구를 위해 첨부된 민원 및 재심청구 양식을 사용하시기 바랍니다. 민원제기 또는 재심청구에 있어 어떠한 차별행위나 기타 벌과금도 받지 않을 것입니다.**

민원이란 정신 건강 전문서비스와 관련된 모든 사항에 대한 불만 의사 표시를 말하며 아래 설명한 재심청구 및 주 공정 심리에서 다루는 문제가 아닙니다. 민원의 예는 제공된 의료서비스 품질, 직원들의 무례함 등 대인 관계 측면이 될 수 있습니다. 민원제기 절차는 다음과 같습니다.

- 구두 또는 서면으로 민원을 제기합니다. 구두 민원제기 이후 서면으로 민원신청을 할 필요가 없습니다. 귀하를 대행할 다른 사람에게 권한을 부여할 수 있습니다.
- 민원제기 접수에 대한 서면 확인서를 받습니다.
- MHP 는 민원 접수날짜로부터 60 일 동안 민원을 검토하여 그 결정을 귀하나 귀하의 대리인에게 서면으로 통지합니다.
- 귀하가 재심 기한 연장을 신청하거나 또는 MHP 가 추가 정보가 필요하고 연장이 귀하에게 유리하다고 판단할 경우, 기간이 최대 14 일까지 연장될 수 있습니다.
- 귀하는 언제든지 민원을 제기할 수 있습니다.

재심청구란 요청된 정신 건강 전문서비스(SMHS) 및/또는 이전 승인된 서비스의 거절, 중지 또는 종료 결정을 변경 또는 거부한다는 MHP 또는 귀하의 서비스 제공자의 결정에 대해 검토를 요청하는 것을 말합니다. 귀하의 정신 건강 전문 서비스에 대한 MHP 의 결정은 귀하에게 송부되거나 직접 전달된 조치통지서(NOА)에 설명되어 있을 수 있습니다. NOA 를 항상 받는 것은 아닙니다. 재심청구 절차는 다음과 같습니다.

- NOA 가 발급된 날로부터 90 일 이내에 직접, 전화로 또는 서면으로 재심청구를 합니다. 직접 또는 전화로 재심신청을 하는 경우, 귀하의 서명이 포함된 서면 재심청구서를 제출해야 합니다. NOA 를 받지 않았을 경우 신청기한은 없으며, 언제든지 재심청구를 할 수 있습니다. 귀하를 대행할 다른 사람에게 권한을 부여할 수 있습니다.
- NOA 가 우편 또는 인편으로 전달된 날로부터 10 일 이내에 재심청구를 할 경우, 재심청구를 기다리는 동안에도 요청 시 계속 혜택을 받을 수 있습니다.
- 재심청구 접수에 대한 서면 확인서를 받습니다.

~OVER~



- MHP 는 재심청구 접수날짜로부터 45 일 동안 재심청구를 검토하여 그 결정을 귀하나 귀하의 대리인에게 서면으로 통지합니다.
- 귀하가 재심 기한 연장을 신청하거나 또는 MHP 가 추가 정보가 필요하고 연장이 귀하에게 유리하다고 판단할 경우, 기간이 최대 14 일까지 연장될 수 있습니다.

신속 재심신청은 45 일을 기다리는 동안 귀하의 생명, 건강 및 신체 기능을 최대치로 달성, 유지 또는 회복할 수 있는 능력을 위태롭게 할 것으로 판단할 경우, 신청할 수 있습니다. MHP 가 신속 재심청구 요건을 충족한다고 동의하면, MHP 는 신속 재심청구 접수 후 3 영업일 이내에 이를 해결합니다. 신속 재심청구 절차는 다음과 같습니다.

- 조치통지서(NOA)가 발급된 날로부터 90 일 이내에 직접, 전화로 또는 서면으로 재심청구를 합니다. 구두 및 직접 신속 재심신청 시에는 서면으로 제출할 필요는 없습니다. 귀하를 대항할 다른 사람에게 권한을 부여할 수 있습니다.
- NOA 가 우편 또는 인편으로 전달된 날로부터 10 일 이내에 신속 재심청구를 할 경우, 신속 재심청구를 기다리는 동안 요청 시 계속 혜택을 받을 수 있습니다.
- 신속 재심청구 접수에 대한 서면 확인서를 받습니다.
- MHP 는 신속 재심청구 접수 후 3 일 동안 청구내용을 검토하여 그 결정을 귀하나 귀하의 대리인에게 서면으로 통지합니다.
- 귀하가 재심 기한 연장을 신청하거나 또는 MHP 가 추가 정보가 필요하고 연장이 귀하에게 유리하다고 판단할 경우, 기간이 최대 14 일까지 연장될 수 있습니다.
- MHP 가 귀하의 재심신청이 신속 재심신청 요건에 충족하지 않는다고 판단할 경우, 2 일 이내에 구두 및 서면으로 즉시 통지합니다. 귀하의 재심청구는 표준 재심신청 절차를 따릅니다.

귀하가 MHP 의 민원 및/또는 재심청구 절차를 완료하였고/또는 문제가 만족스럽게 해결되지 않았을 경우, 캘리포니아주에서 실시하는 독립된 검토제도인 **주 공정 심리**를 요청할 권리가 있습니다. 주 공정 심리 요청 방법은 각 조치통지서(NOA)에 포함되어 있으며, 보통일부인(postmark date stamp) 또는 직접 NOA 를 전달한 날로부터 90 일 이내에 신청해야 합니다. NOA 를 받았는지 여부와 상관없이 공정 심리를 요청하실 수 있습니다. 공정 심리를 기다리는 동안 동일한 서비스를 계속 받고자 할 경우, 우편 또는 인편으로 NOA 를 받은 날로부터 10 일 이내 또는 서비스 변경 발효일 이전 가운데 더 이후에 해당하는 날짜에 공정 심리를 요청해야 합니다. 주 공정 심리를 요청하시려면, 1(800) 952-5253 번으로 연락하거나, 팩스번호 (916) 651-5210 또는 (916) 651-2789 번으로 팩스를 보내시거나, 또는 다음의 주소로 서신을 보내실 수 있습니다.

Department of Social Services/State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430.

민원 및 재심청구 절차에 대한 보다 자세한 정보는 귀하의 서비스 제공자에게 **Medi-Cal 정신 건강 서비스 지침서** 사본을 요청하여 확인하실 수 있습니다. 신청 양식 작성에 대해 문의 사항이나 도움이 필요한 경우, 귀하의 서비스 제공자에게 문의하시거나 아래 연락처로 문의하시기 바랍니다.

소비자 지원국: 1(800) 779-0787



ALCOHOL, DRUG & MENTAL HEALTH SERVICES
MANUEL JIMENEZ, MA, MFT, DIRECTOR

Quality Assurance Office
Consumer Assistance
2000 Embarcadero Cove, Suite 400
Oakland, California 94606
(510) 567-8100 / TTY (510) 567-6884
Toll Free: 1 (800) 779-0787
FAX: (510) 639-1346

민원 또는 재심청구 신청서

본 양식은 민원제기 또는 재심청구 시 사용됩니다. 본 양식 작성에 도움이 필요한 경우, 귀하의 서비스제공자 또는 소비자 지원국에 (800) 779-0787 번 또는 환자 인권 옹호국에 (510) 835-2505 번으로 연락하여 도움을 요청하실 수 있습니다. **서명을 한 기밀 정보 공개 승인서를 본 양식과 함께 제출해야 합니다.** 민원 또는 재심청구 신청서는 귀하의 서비스제공자(MD, 사례관리자, 임상의, 프로그램 책임자 등)에게 제출하거나 아래 소비자 지원국 주소로 우편으로 보내실 수 있습니다. 2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606. 본 양식의 양면에 모두 기입해주세요.

신청 내용: (1 개 선택) 민원 재심청구

신속 재심청구를 통해 재심이 처리되기를 요청하시는 경우 여기에 체크하십시오(신속 재심청구 요건을 참조)

신청인의 주소 및 전화번호가 중요합니다. 민원 또는 재심청구 결과에 관해 귀하에게 연락하기 위해 이 정보가 필요합니다. **다음은 정자체로 작성해 주십시오.**

신청인 이름: _____

신청인 주소: _____

신청인 주간 전화번호: _____ 생년월일: _____

상기 전화번호로 메시지를 남겨도 됩니까? 예 아니요

현 서비스제공자: _____

대리인(해당되는 경우): _____

대리인 주소: _____

대리인 주간 전화번호: _____



다음의 질문에 답해주시기 바랍니다. 필요 시 추가 페이지를 첨부하십시오.

어떤 문제가 있습니까?

문제 해결을 위해 어떤 노력을 하셨습니까? _____

문제가 어떻게 해결되기를 원하십니까? _____

소비자(또는 소비자의 대리인) 서명

서명일

민원제기 및 재심청구에 있어 어떠한 차별행위나 기타 불이익도 받지 않을 것입니다. 귀하의 기밀 정보는 주법 및 연방법에 따라 항상 보호됩니다. 민원 또는 재심청구 완료 이후 주 공정 심리를 요청할 수도 있습니다.

