



Персонал San Francisco Health Plan (SFHP) поможет вам. Мы готовы помочь заполнить вам данную форму по телефону. Звоните нам в будние дни по тел. **(415) 547-7800** или **(800) 288-5555** с 8:30 до 17:30. Или мы свяжемся с вами по телефону или по почте, как только получим данную форму. Мы намерены внимательно отнестись к вашей проблеме, чтобы понять ее суть и помочь найти решение. Мы поможем вам любым возможным способом и ответим на любые ваши вопросы. Мы можем общаться с вами на любом языке.

#### **Мы хотим, чтобы вы знали:**

- Вы имеете право подавать жалобу. Никто не "накажет" вас за это.
- Вы можете подавать жалобу на своего врача, медсестру или San Francisco Health Plan.
- Мы поможем вам составить жалобу в устной или письменной форме.
- В San Francisco Health Plan внимательно относятся к каждой жалобе.
- Ваш врач или медсестра по-прежнему будут оказывать вам медицинское обслуживание, пока мы будем разбираться с вашей жалобой.
- Мы стараемся реагировать на серьезные жалобы в течение суток и не более, чем в течение трех суток, чтобы с вами не случилось ничего плохого, пока вы ждете ответа.

**Калифорнийский Департамент организованного медобслуживания (Department of Managed Health Care) является ответственным за урегулирование планов медицинской помощи. Если у вас есть жалоба на свой план медицинского страхования, вам сначала следует позвонить в свой план по телефону (800) 288-5555 и следовать процессу подачи жалоб своего плана, прежде чем связываться с Департаментом. Использование этой процедуры рассмотрения жалоб никоим образом не ограничивает никаких доступных вам прав и средств юридической защиты. Если вам необходима помощь при рассмотрении жалобы, связанной с опасностью для здоровья, или жалобы, которая не была удовлетворительным образом решена вашим страховым планом, или жалобы,**

**которая осталась без решения в течении более 30 дней с момента ее подачи, вы можете обратиться в Департамент за помощью. Вы также можете иметь право на проведение Независимой медицинской экспертизы (Independent Medical Review (IMR)). Если вы имеете право на проведение IMR, процесс IMR проведет беспристрастный анализ медицинских заключений, сделанных в рамках вашего плана страхования, связанных с медицинской необходимостью предложенных услуг или лечения, решений на проведение процедур, имеющих экспериментальный или исследовательский характер, а также споров по оплате чрезвычайных или неотложных медицинских услуг. У Департамента также имеется бесплатный номер (888) НМО-2219 и телефонная линия TDD (877) 688-9891 для лиц с нарушениями слуха и речи. Веб-сайт Департамента в Интернет <http://www.hmohelp.ca.gov> содержит формы жалоб, форм апелляций к IMR и инструкции по их заполнению.**

#### **Если вы являетесь держателем страховки Medi-Cal:**

Вы можете потребовать государственного слушания дела. Если вы решите запросить слушание, вы должны сделать это в течение 90 дней с момента отправления данного уведомления. Обратитесь в San Francisco Health Plan за необходимыми документами. Данные документы можно также получить в Департаменте социального обеспечения Сан-Франциско.

Получить информацию о процессе государственного слушания дела можно, написав по следующему адресу:

**California Department of Social Services (CDSS)**  
State Hearing Division / Отдел государственных слушаний  
PO Box 944243,  
MS 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430

или позвонив по телефону **(800) 952-5253**.  
Номер телефона линии TDD: **(800) 952-8349**.

Вы имеете право ознакомиться с материалами, составляющими досье слушания для вынесения решения. Любая поступившая от вас информация может быть предоставлена в Департамент социального обеспечения или Министерство здравоохранения и социального обеспечения США. Вы можете найти свое досье, обратившись в Отдел официальных расследований (Public Inquiry and Response Unit) по телефону **(800) 952-5253**. Отдел официальных расследований может также помочь вам подобрать кандидатуру для представления ваших интересов на слушании, либо вы можете попросить кого-нибудь представлять ваши интересы или представлять их самостоятельно.

Офис Уполномоченного по рассмотрению жалоб штата Калифорния также окажет вам содействие в рассмотрении вашей жалобы на государственном слушании. Вы можете связаться с офисом по бесплатному номеру **(888) 452-8609**. Номер линии TDD: **(800) 952-8349**. Часы работы офиса: понедельник-пятница, с 8:00 до 17:00, праздничные дни нерабочие.