



PROCESO DE RECLAMO Y APELACIÓN

Usted tiene el derecho a presentar una queja sobre cualquier aspecto de su tratamiento en una clínica o con un proveedor de "pago por servicio" Medi-Cal (psiquiatra privado, psicólogo, LCSW, o LMFT). Usted también tiene el derecho de apelar una "Acción", tomada por el Plan de Salud Mental del Condado (véase la definición de "Acción").

- Usted puede hacer un reclamo verbalmente o por escrito. Resoluciones de quejas se harán entre 60 días calendarios; apelaciones se harán entre 45 días trabajados; y apelaciones aceleradas se harán entre 3 días trabajados.
- Estos plazos podrán prorrogarse por hasta 14 días calendario Si usted solicita una extensión o si el Plan de Salud Mental determina que hay una necesidad de información adicional y que el retardo está en su mejor interés.
- Formularios de Quejas y Formularios de Apelaciones de Acción están disponibles en la sala de espera de la clínica, o del proveedor de "pago por servicio".
- Usted puede utilizar un representante autorizado en su nombre.
- Apelaciones de Acciones Aceleradas pueden solicitarse si el beneficiario o proveedor del beneficiario certifica que tomarse el tiempo para una Resolución de Acción estándar podría poner en peligro grave la vida del beneficiario, la salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima.
- Puede verbalmente, o por escrito, presentar una demanda a la Audiencia Imparcial del Estado, después de agotar el proceso de Apelaciones de Acciones Aceleradas, ya sea o no, que haya recibido una Notificación de Acción.

Una "acción" se define como:

- La negación o limitación de la autorización de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
- La denegación, en su totalidad o en parte, del pago de un servicio;
- No proporcionar servicios de una manera oportuna, según lo determinado por el Plan de Salud Mental;
- Si no se actúa dentro de los plazos estipulados en la disposición de Quejas estándar, la Resolución de Apelaciones de Acciones estándares, o la Resolución de Apelaciones de Acciones Aceleradas.

Nota Breve: El Proceso de Solución de Problemas del condado, debe ser agotado antes de solicitar una audiencia con la Audiencia Imparcial del Estado. La intención y objetivo son lo de resolver los problemas de la manera más rápida, eficiente y efectiva posible. Si usted tiene alguna pregunta, llame a la Oficina de Derechos de los Pacientes al (844)360-8250.

Los Derechos de Quejas por los Beneficiarios:

- Ser tratado con dignidad y respeto
- Para presentar una queja verbal o por escrito en el idioma principal o preferido
- Para solicitar ayuda con el proceso de Quejas
- Para autorizar a otra persona para que actúe en nombre de él / ella
- Para identificar un miembro del personal u otra persona para ayudar con el proceso de reclamo
- Para identificar un miembro del personal u otro individuo para proporcionar información sobre el estado del proceso de Quejas
- Para no ser objeto de discriminación o cualquier otra sanción por presentar una queja

Los Derechos de Apelación por los Beneficiarios:

- Ser tratado con dignidad y respeto
- Para presentar una apelación verbalmente o por escrito en el idioma principal o preferido
- Para seleccionar un proveedor como su / su representante en el proceso de apelación
- Para solicitar ayuda con el proceso de apelación
- Para autorizar a otra persona para que actúe en nombre de él / ella
- Para identificar un miembro del personal u otra persona para ayudar en la apelación
- Para identificar un miembro del personal u otro individuo para proporcionar información sobre el estado de Quejas
- Para continuar recibiendo los servicios mientras está pendiente un recurso

