

SUS DERECHOS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Usted puede solicitar información acerca del proceso para resolución de problemas en cualquier momento y de cualquier miembro del personal o al llamar al número gratis de departamento de salud y servicios humanos—salud del comportamiento (DHHS-BH por sus siglas en inglés) al 1-888-849-5728.
- Usted puede destinar a su representante legal u otra persona a que haga una demanda o presente una queja y apelación en su nombre.
- Usted puede pedir que le ayude una persona del personal del DHHS-BH.
- Nadie discriminará contra usted de ninguna manera si usted hace una denuncia, queja, o apelación.
- Nosotros respetaremos su privacidad.
- Usted puede llamar al departamento de mejora de calidad al 707-268-2955, opción 3, para preguntar sobre el estado de su queja o apelación.

QUEJAS

- Usted puede presentar una queja ya sea verbal o por escrito. Probablemente la mejor manera y la más rápida es al usar la solicitud para resolución de problemas del cliente disponible en todos los sitios de departamento de DHHS-BH. Es posible que también necesitaremos una forma de autorización para divulgar información, como se indique.
- La solicitud para resolución de problemas del cliente también se puede usar para denuncias, conflictos, y quejas relacionadas a programas financiados por el acto de servicios de salud mental (MHSA por sus siglas en inglés).
- Usted puede autorizar a que alguien le ayude con esto, y usted puede adjuntar cualquier otro material escrito que crea que sería útil. Usted también puede solicitar la revisión de su archivo.
- La queja se enviará al/la coordinador/a de mejora de calidad, quien le informará que se ha recibido su queja y comenzará el proceso.
- Los miembros del personal que no hayan estado involucrados en el asunto lo investigarán y hablarán con usted acerca del problema.
- En un plazo de por lo menos 60 días a partir de recibir su queja, le enviaremos una carta explicando lo que hemos hecho para resolver el asunto. Si ud. no tiene domicilio, trataremos de comunicarnos por teléfono.

APELACIONES

- Usted puede presentar una apelación si opina que DHHS-BH ha tomado una de las acciones siguientes (determinaciones de beneficio adverso):
 1. negado, modificado, o terminado sus servicios,
 2. negado pago o ha negado su petición para denegar responsabilidad financiera,
 3. no le brindaron servicios de una manera oportuna, o
 4. no le respondieron a su queja dentro de los 60 días calendario.

AUDIENCIAS ESTATALES

- Si usted es beneficiario de Medi-Cal, usted tiene el derecho de pedir una audiencia estatal después de que haya cumplido con el proceso de apelación, si la apelación no se ha concedido o si no hemos respondido a su apelación de una manera oportuna.
- Apelaciones tienen que presentarse por escrito en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha de la acción.
- Usted puede comenzar el proceso al declarar verbalmente su apelación a la mejora de calidad, pero si usted está presentando una apelación estándar, entonces usted tiene que presentar una apelación por escrito y firmada. Usted puede usar la solicitud para resolución de problemas del cliente para esto. También puede solicitar revisar su archivo.
- La apelación es una petición para que revisemos las medidas que hemos tomado, y debemos responder a su petición dentro de 30 días de recibir la apelación. Le enviaremos una carta notificándole los resultados de nuestra revisión de la acción.
- En algunos casos cuando usted cree que el proceso de la apelación estándar pueda poner en peligro su vida o salud y estamos de acuerdo, seguiremos el proceso de apelación acelerada. Las apelaciones aceleradas no tienen que presentarse por escrito y usted puede informar a cualquier personal que usted quiere presentar una apelación acelerada. Revisaremos la acción y le notificaremos de nuestra decisión en un plazo de 3 días hábiles a partir de recibir la petición de apelación acelerada.
- Los beneficiarios de Medi-Cal cuyas apelaciones no se conceden o quienes han recibido un aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD por sus siglas en inglés) indicando que sus servicios se han negado, disminuido, o terminado pueden pedir una audiencia estatal. Sus servicios continuarán mientras que esté pendiente su audiencia estatal.
- Usted puede pedir una audiencia estatal por llamar a este número: 1-800-952-5253. Usted puede solicitar información relacionada adicional o ayuda al presentar una audiencia estatal por llamar la mejora de calidad al 707-268-2955, opción 3, o el defensor de la salud mental del estado al 1-800-896-4042.



GUÍA PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL CLIENTE

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PRESENTAR UNA QUEJA RELACIONADA A LA PSICOTERAPIA

- Además del procedimiento para resolver un problema del cliente por el DHHS-BH departamento de mejora de calidad, se puede presentar una queja al organismo de certificación del proveedor.
- La Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a quejas respecto a los servicios proveídos dentro del alcance de la práctica de terapeutas en consejo matrimonial y familiar, psicopedagogos certificados, trabajadores sociales clínicos o consejeros clínicos profesionales. Ud. puede contactar a la junta por el Internet a www.bbs.ca.gov o llamar (916) 574-7830.
- El DHHS-BH departamento de mejora de calidad recibe y responde a quejas relacionadas a la práctica de psicoterapia por cualquier consejero no certificado o sin registración incluyendo un pasante, estudiante o aprendiz quien provee servicios en el DHHS-BH.
- Para presentar una queja, se puede llamar el departamento de mejora de calidad al (707) 268-2955, opción 3 o enviar una solicitud de resolución de problemas del cliente a DHHS-BH, Quality Improvement, 720 Wood St., Eureka, CA 95501.