



## Formulario de Queja formal, Apelación o Apelación acelerada

Devuelva este formulario llenado a Recepción, o bien puede solicitar un sobre con porte pagado para enviar el formulario por correo para presentar una queja formal, una apelación o una apelación acelerada

Fecha: \_\_\_\_\_  Queja formal  Apelación  Apelación acelerada

Información del cliente:

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Tel/Correo electrónico: \_\_\_\_\_ La mejor manera de comunicarse conmigo: \_\_\_\_\_

Mi problema o preocupación es acerca del siguiente programa o proveedor: \_\_\_\_\_

Descripción del problema o preocupación (adjunte hojas adicionales de ser necesario): \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Lo que me gustaría que suceda: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Autorizo a la siguiente persona a actuar en mi nombre: \_\_\_\_\_

Entiendo que el tratamiento, el pago, la inscripción y la elegibilidad para los beneficios no se basarán en el hecho de que yo firme o me niegue a firmar esta autorización.

Firma del cliente o el representante legal autorizado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

*AVISO A LOS CLIENTES La Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a las reclamaciones relacionadas con los servicios prestados dentro del ámbito de la práctica de (terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos educativos con licencia, trabajadores sociales clínicos o asesores clínicos profesionales). Puede contactar a la junta en línea en [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov), o llamando al (916) 574-7830*

**Office use only** Date received \_\_\_\_\_

Servicios Humanos y de Salud del Condado de Marin:  
Behavioral Health & Recovery Services- Quality Management Unit  
20 N. San Pedro Rd., San Rafael, CA 94903

## Condado de Marin: Queja formal sobre servicios de recuperación y de salud conductual (BHRS)

El Condado de Marin está comprometido a encontrar soluciones a los problemas que usted pueda enfrentar al recibir servicios de BHRS. Como cliente de BHRS, se le anima a hablar con su proveedor sobre los problemas que tuviera con sus servicios, pero no está obligado a hacerlo. Si sigue inconforme con los servicios que recibe, usted tiene el derecho de presentar una queja formal.

No se le discriminará ni se le tratará injustamente por presentar una queja formal, una apelación o una apelación acelerada. Los miembros continuarán recibiendo servicios durante el proceso de queja formal.

### CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Las quejas formales y apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito a la Unidad de Control de Calidad de BHRS. Además, se puede ofrecer información adicional en cualquier momento durante el proceso de queja formal. Se puede utilizar el formulario en este folleto para presentar su queja formal.

La Unidad de Control de Calidad de BHRS le enviará una carta de acuse de recibo de su queja formal, apelación o apelación acelerada.

En caso de tener preguntas o necesitar ayuda para presentar una queja formal o una apelación, llame a la:

### Línea de acceso al: 1 (888) 818-1115

Se puede encontrar información y formularios en: <https://www.marinhhs.org/behavioral-health-recovery-services>

Analizaremos su queja formal y le enviaremos una respuesta por escrito a usted o a su representante autorizado en el plazo de **90 días de calendario** posteriores a la fecha de recepción.

### CÓMO PRESENTAR UNA APELACIÓN

Los clientes con Medi-Cal tienen el derecho de presentar una apelación en el plazo de 60 días después de recibir una determinación adversa sobre beneficios si los servicios son denegados, modificados, cancelados, o demorados injustificadamente, o si BHRS no actúa dentro de los plazos establecidos por el Estado para la resolución de quejas formales y apelaciones.

Las apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito. La apelación verbal debe ser seguida por una solicitud por escrito de parte de usted o de su representante autorizado.

Su apelación será analizada y se le enviará una Notificación de resolución de apelación a usted o a su representante autorizado en el plazo de **30 días de calendario** posteriores a la fecha de recepción.

### Apelación acelerada

Usted o su representante autorizado tiene el derecho de presentar una apelación acelerada. Si usted o su representante

autorizado decide que una apelación estándar podría suponer un riesgo grave para su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, se puede solicitar y se pudiera conceder una apelación acelerada.

Su apelación acelerada será analizada y se le enviará una respuesta por escrito a usted o a su representante autorizado en el plazo máximo de **72 horas** posteriores a la fecha de recepción.

Los beneficiarios de Medi-Cal tienen el derecho de solicitar una audiencia estatal solo después de apelar una determinación adversa de beneficios y de recibir aviso de que el MMHP está confirmando la determinación adversa de beneficios. Usted debe presentar la solicitud en el plazo de **120 días de calendario** posteriores a la decisión de BHRS.

Si usted presenta una solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal en el plazo de **10 días de calendario** después de recibir la Notificación de resolución de apelación, sus servicios pueden continuar en el nivel actual mientras espera el resultado de la audiencia.

Para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, comuníquese con la División de Audiencias Imparciales Estatales en Sacramento en: State Hearing Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2530  
Tel: **1-800-952-5253**



## Salud y Servicios Humanos del Condado de Marin:

### Servicios de salud conductual y recuperación (BHRS)

#### PROCESO DE QUEJA FORMAL/ APELACIÓN y FORMULARIO

Los clientes del Departamento de Servicios de Salud Conductual y Recuperación del Condado de Marin tienen derechos, incluyendo el derecho de reportar problemas sobre los servicios que reciben.

Devuelva el formulario llenado a la recepcionista, o envíelo por correo a:

BHRS Quality Management Unit,  
20 N. San Pedro Rd.  
San Rafael, CA 94903

Tel: 1-888-818-1115 (sin costo)

*Personas con problemas auditivos:  
Marcar 711 para hablar con el Equipo de Acceso para recibir ayuda.*

**Actualizado 6/2020**

CONDADO DE MARIN