

QUEJA FORMAL ■ APELACIÓN ■ CAMBIO DE PROVEEDOR

*(Para obtener una copia de los materiales informativos en formas alternativas,
comuníquese con el Departamento de Acceso al 1-888-818-1115.)*

*¿Qué pasa si no recibo los servicios que
deseo del Plan de salud mental de mi
Condado?*

Se recomienda a los miembros de Servicios de Salud Conductual y Recuperación de Marin (BHRS) que hablen directamente con su proveedor sobre los problemas relacionados con sus servicios de salud mental. Sin embargo, los miembros pueden presentar una queja formal por escrito o verbal en cualquier momento sin tener que hablar primero con su proveedor sobre el problema.

Los formularios de queja formal y apelación y los sobres con nuestra dirección están disponibles para los beneficiarios en las oficinas de todos los proveedores. También hay formatos electrónicos alternativos disponibles si usted tiene una discapacidad visual o auditiva. También se puede iniciar una queja formal, apelación o apelación acelerada llamando **sin costo al (1) (888) 818-1115**.

Sus servicios actuales de Salud Conductual y Recuperación de Marin NO se verán afectados de ninguna manera si usted presenta una queja formal.

QUEJAS FORMALES

Una queja formal es una expresión de insatisfacción sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios especializados de salud mental.

Su defensor de los derechos del paciente o cualquier otra persona que usted elija puede ayudarlo a presentar su queja formal. Usted recibirá una notificación por escrito de la recepción de su queja formal, indicando que BHRS resolverá sobre la queja formal en el plazo de 90 días a partir de la fecha de presentación.

APELACIONES

Una apelación es una revisión por parte de BHRS de una decisión adversa sobre sus beneficios. Si usted solicita una apelación estándar, BHRS puede tardar hasta 30 días en revisarla.

APELACIONES ACELERADAS

Si usted cree que esperar hasta 30 días para recibir una decisión de la apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar una apelación acelerada.

AUDIENCIAS IMPARCIALES ESTATALES

Los beneficiarios de Medi-Cal tienen derecho a solicitar una audiencia estatal solo después de apelar una determinación adversa de beneficios y de recibir una notificación de que BHRS está confirmando la determinación adversa de beneficios. Usted puede comunicarse con el Defensor de los Derechos del Paciente cuyos datos aparecen a continuación para obtener ayuda para presentar una solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal, o bien puede llamar a la **Oficina de Audiencias Imparciales Estatales al 1 (800) 952-5253 (Fax: (916) 229-4110)**.

Consulte la *Guía de Servicios de Salud Mental de Medi-Cal* para obtener más información sobre los diferentes procesos mencionados.



CAMBIO DE PROVEEDOR

Si usted recibe servicios de una clínica de servicios de salud mental, los formularios de solicitud de cambio de proveedor están disponibles en Recepción. Si su proveedor se encuentra en un consultorio privado, usted puede llamar a la Línea de Acceso a la Salud Conductual al 1 (888) 818-1115 para recibir ayuda para solicitar un cambio.



Los miembros pueden comunicarse con las siguientes oficinas donde el personal puede ayudarlos con quejas formales, apelaciones, apelaciones aceleradas y audiencias imparciales estatales:

Plan de Salud Mental de Servicios de Salud Conductual y Recuperación: Llame sin costo al 1 (888) 818-1115, o para personas con problemas de audición 711.

Defensor de los derechos del paciente: (415) 473-2960

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SALUD MENTAL

LOS MIEMBROS DEL PLAN DE SALUD MENTAL DE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL Y RECUPERACIÓN (BHRS) TIENEN DERECHO A:

- Ser tratado con respeto y consideración de su dignidad y privacidad.
- Recibir servicios en un ambiente seguro.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas.
- Participar en la planificación de su tratamiento y pueden rechazar el tratamiento.
- Estar libres de toda forma de restricción o reclusión utilizada como medio de compulsión, disciplina, conveniencia o represalia.
- Solicitar acceso a sus registros médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan.
- Confidencialidad en la atención y los registros.
- Dar su consentimiento informado para el tratamiento y los medicamentos recetados, incluyendo los posibles efectos secundarios.
- Recibir adaptaciones razonables para discapacidades.
- Presentar una queja formal para expresar su insatisfacción con respecto a cualquier cosa relacionada con sus servicios de salud mental.
- Presentar una apelación al recibir una Determinación Adversa de Beneficios que indica que los servicios se van a denegar, reducir o cancelar. Un beneficiario de Medi-Cal puede solicitar una audiencia imparcial estatal solo después de una apelación.
- Autorizar a una persona para que actúe en su nombre durante el proceso de queja formal, apelación o audiencia imparcial estatal.
- Solicitar un cambio de terapeuta, una segunda opinión o un cambio en el nivel de atención.
- Que la persona o agencia que brinda el cuidado considere los problemas o inquietudes acerca de los servicios.
- Tener acceso a los servicios de atención médica indicados y apropiados (de acuerdo con CFR, Título 42, Sección 438.206-210).
- Recibir servicios en el idioma de su elección proporcionado por alguien que no sea un miembro de la familia.

