

Agencia de Servicios de Salud y Humanos de Yolo

137 N. Cottonwood St. Suite 2500
Woodland, CA 95695

Teléfono: (530) 666-8516
Lada gratuita: 1-888-965-6647
Fax: (530) 666-8294
TDD: 1-800-735-2929

**Línea gratuita para Servicios de Crisis
las 24 horas**
Llame al **1-888-965-6647**

Para **información sobre quejas y
apelaciones**, o para presentar una queja o
apelación verbal llame al
1-888-965-6647.

Horario de Oficina
8:00 a.m. – 5:00 p.m.
lunes – viernes

Abogado de Derechos de los Pacientes
800-970-5816

Agencia de
Servicios de Salud
y Humanos del
condado de Yolo

Guía de Solución de Problemas del Cliente



¿Cuál es la diferencia entre una Queja y una Apelación?

Como cliente de la Agencia de Servicios de Salud y Humanos de Yolo (HHSA), tiene el derecho a hacernos saber si no está contento o satisfecho con cualquier asunto en la HHSA. Para la mayoría de los asuntos, puede presentar una queja. Si el asunto involucra una acción, tiene el derecho de presentar una **apelación**. Una **acción** ocurre en las siguientes situaciones:

- Negamos o limitamos un servicio solicitado a través de nuestro proceso de autorización de servicios, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
- Reducimos, suspendemos o damos por terminado un servicio autorizado previamente;
- Negamos todo o parte del pago de un servicio;
- No le proporcionamos los servicios de manera oportuna, según lo determine la Agencia de Servicios de Salud y Humanos del Condado de Yolo, o;
- No actuemos dentro del marco de tiempo para decidir sobre una queja estándar, apelación estándar o apelación agilizada.

Si no está feliz o satisfecho con una de las **acciones** de arriba, puede apelar la decisión a través de una **apelación estándar** o una **apelación agilizada**.

Si está insatisfecho con algo que no sea una de las acciones de arriba, puede presentar una **queja**.

¿Qué pasa si necesito ayuda para completar el proceso de resolución del problema?

En cualquier momento durante el proceso de resolución del problema, puede pedirle a alguien del personal que le ayude. Tiene el derecho de autorizar a otra persona o a su representante legal para que actúe en su nombre.

También puede pedirle ayuda al Abogado de los Derechos de los Pacientes o al Ombudsman de Servicio.

Confidencialidad

Le aseguramos que su **queja y/o apelación** se mantendrá en confidencialidad y solo será discutida con aquellas personas que estén directamente involucradas en el asunto.

No será discriminado o penalizado en ninguna manera por su **queja y/o apelación**.

Asistencia de Idioma y Comunicación

Tenemos intérpretes de español y ruso disponibles durante el horario normal de oficina y utilizamos la Línea de Lenguaje Universal para todos los demás idiomas.

Si tiene problemas de audición o habla y usa TDD, por favor llame al 1-800-735-2929 para recibir asistencia. Hay asistencia de audio disponible para personas con problemas de la vista.

Los servicios de asistencia con idiomas son gratuitos.

Proceso de Apelación Agilizada (*continuado*),

- También tiene el derecho de revisar su expediente del caso y cualquier otro registro que sea importante para su **apelación agilizada** antes y durante el proceso de **apelación agilizada**.
- Entonces revisaremos su **apelación agilizada** y le avisaremos verbalmente sobre nuestra decisión tan pronto como sea posible.
- También le enviaremos un aviso por escrito explicándole nuestra decisión a más tardar después de setenta y dos (72) horas después de haber recibido su **apelación agilizada**.
- El **proceso de apelación agilizada** puede tardar más de setenta y dos (72) horas si solicita una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y que la extensión es por su bien. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días naturales. Le avisaremos si extendemos el proceso.
- Nuestra decisión por escrito incluirá información sobre su derecho de pedir una Audiencia Estatal Justa y cómo hacerlo. También incluirá información sobre cómo, en ciertas situaciones, mantener sus servicios actuales mientras espera la audiencia.

Beneficiarios de Medi-Cal. Si ha completado el proceso de resolución de problemas de HHSA del Condado de Yolo y no está completamente satisfecho con nuestra decisión, tiene el derecho de pedir una audiencia estatal justa. Puede encontrar las instrucciones en su Guía para los Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

Proceso de Queja

Tiene el derecho de presentar una **queja** ya sea verbal o por escrito. Si lo desea, puede pedirle a alguien que llame o escriba por usted.

- Le escribiremos para hacerle saber que hemos recibido su **queja**.
- Después revisaremos su **queja** y le escribiremos para informarle nuestra decisión dentro de los siguientes noventa (90) días naturales a partir de la fecha de recepción de su queja.
- El **proceso de queja** puede tardar más de noventa (90) días naturales si solicita una extensión o si decidimos que necesitamos más información y que la extensión es por su bien. Esta extensión solo puede ser de hasta catorce (14) días calendario. Nosotros le avisaremos si extenderemos el proceso dentro de los siguientes dos (2) días naturales de la decisión.

Proceso de Apelación Estándar (con respecto a las acciones)

Tiene el derecho de presentar una **apelación estándar** para solicitar una revisión de una **acción**. Puede presentar una apelación verbalmente o por escrito. Si solicita una **apelación** verbalmente, necesitará darnos una apelación por escrito firmada después de la apelación verbal. Debe presentar una apelación dentro de los siguientes noventa (90) días naturales a partir de la fecha de la acción que está apelando.

- Puede autorizar a otra persona, incluyendo a su proveedor, para que lo represente durante el proceso de apelación.

Proceso de Apelación Estándar (*continuado*),

- Le escribiremos para informarle que hemos recibido su **apelación estándar**.
- Tiene el derecho a presentar evidencia en persona o por escrito que apoye o se relacione con su **apelación**.
- También tiene el derecho de revisar su expediente del caso y cualquier otro registro que sea importante para su **apelación** antes y durante el proceso de **apelación**.
- Nosotros revisaremos su **apelación estándar** y le escribiremos para informarle nuestra decisión. Le informaremos nuestra decisión dentro de los siguientes treinta (30) días naturales a partir de la fecha de presentación de su **apelación estándar**.
- El **proceso de apelación estándar** puede durar más de treinta (30) días calendario si solicita una extensión o si decidimos que necesitamos más información y que la extensión es por su bien. La extensión solo puede durar catorce (14) días naturales. Le informaremos si extendemos el proceso dentro de los siguientes dos (2) días naturales de la decisión.
- Nuestra decisión por escrito incluirá información sobre su derecho de pedir una Audiencia Estatal Justa y cómo hacerlo. También incluirá información sobre cómo, en ciertas situaciones, mantener sus servicios actuales mientras espera la audiencia.

Beneficiarios de Medi-Cal: si han completado el proceso de resolución de problemas HHSA del Condado de Yolo y no están completamente satisfechos con nuestra decisión, tienen el

derecho de pedir una audiencia estatal justa. Puede encontrar las instrucciones en su Guía para los Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

Proceso de Apelación Agilizada (con respecto a una acción)

Tiene el derecho de presentar una **apelación agilizada** para solicitar la revisión de una **acción**. **Las apelaciones agilizadas** se consideran necesarias SOLAMENTE si al usar el proceso de apelación estándar se pone en riesgo su vida, salud o habilidad para lograr, mantener o recuperar sus funciones máximas de vida. Puede presentar una **apelación agilizada** ya sea verbalmente o por escrito.

- Puede autorizar a otra persona, incluyendo a su proveedor, para que lo represente durante el proceso de apelación
- Le escribiremos para hacerle saber que hemos recibido su solicitud de **apelación agilizada**.
- Revisaremos su solicitud de **apelación agilizada**. Si negamos su solicitud, la apelación cambiará a una apelación estándar y seguirá el proceso de la apelación estándar. Haremos los esfuerzos razonables para avisarle tan pronto como sea posible si negamos su solicitud de **apelación agilizada**. También le enviaremos un aviso por escrito, dentro de los siguientes dos (2) días naturales de haber recibido su solicitud.
- Si decidimos que su solicitud de una **apelación agilizada** es válida, tendrá el derecho de presentar evidencia que apoye o se relacione con su **apelación agilizada** en persona o por escrito.