

Condado de Yolo Salud Mental

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

Tel : (530) 666-8516
Llamada gratis 1-888-965-6647
Fax: (530) 666-8294
TDD: 1-800-735-2929

Llamada gratuita para Servicios de Crisis
Llame **1-888-965-6647**

Horas de Oficina
8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Lunes a Viernes

Protector de Derechos de los Pacientes
1-888-965-6772

Rev05.22.07

Condado de Yolo Plan de Medí-Cal de Salud Mental

Guía de Solución Para Problemas del Cliente



Cual es la diferencia entre una queja y una acción?

Como cliente del Plan Medi-Cal de Salud Mental (ADMH), usted tiene el derecho de presentar una Queja. Una Queja es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier asunto que no sea una Acción.

Una Acción ocurre cuando Salud Mental del Condado De Yolo hace una de las siguientes:

- ADMH le niega o le limita un servicio por medio del proceso de autorización, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
- ADMH le reduce, suspende, o termina un servicio previamente autorizado;
- ADMH le niega, por entero o en parte, pago por el servicio;
- ADMH no le provee servicios de una manera oportuna como es determinado por Salud Mental del Condado de Yolo o;
- ADMH no actúa dentro del tiempo de disposición regular **standar** de quejas, la resolución de apelación regular, o la resolución de apelación apresurada.

Si su insatisfacción es debido a una de las acciones mencionadas arriba, use el **Proceso Regular de Quejas** o el **Proceso de Quejas Apresurado**.

Beneficiarios de Medi-Cal: Si usted ha completado el proceso de resolución de problemas de ADMH, usted tiene derecho de pedir una audiencia imparcial del estado. Las instrucciones para pedir una audiencia imparcial del estado están en su Guía de Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

Que tal si necesito ayuda para completar el proceso de resolución de problemas?

En cualquier tiempo durante el proceso de resolución de problema, usted puede pedir que le ayude alguien del personal o una persona que usted desea. Usted tiene el derecho de autorizar a otra persona o a su representante legal para actuar en su favor. Usted también tiene derecho de pedir ayuda de su Protector de Derechos de Pacientes.

Confidencialidad

Le queremos asegurar que su **queja y/o apelación** será confidencial y solamente será discutida con las personas directamente envueltas en el asunto. No se le discriminara ni se le castigara de ninguna manera por su **queja y/o apelación**.

Assistance de Idioma

Tenemos interpretes que hablan Español durante horas regulares de oficina y utilizamos la Línea de Lenguajes para otros idiomas. Si tiene problemas de sordera y usa TDD, por favor llame a 1-800-735-2929. Asistencia de Audio es disponible para personas ciegas. **Todos los servicios de asistencia disponibles son gratis.**

- Usted también tiene el derecho de revisar el archivo de su caso o otros documentos pertinentes a su **apelación apresurada** antes y durante del **proceso de apelación apresurado**.
- Se le proveerá aviso oral y puntual de la decisión del **proceso de apelación apresurada** a usted y a su representante. Salud Mental del condado de Yolo también mandará un aviso por escrito explicándole la decisión de la **apelación apresurada** y la fecha en que se tomó la decisión no más de tres (3) días de trabajo después de recibir su petición para una **apelación apresurada**.
- El **Proceso Apresurado de Apelación** será extendido hasta catorce (14) días de calendario si usted solicita una extensión, o si Salud Mental del Condado de Yolo decide que necesita más información y que un retraso sería en su mejor interés. Si Salud Mental del Condado de Yolo extiende el tiempo para una extensión no solicitada por usted, Salud Mental del Condado de Yolo le mandará una noticia por escrito explicando la razón del retraso.
- Si la decisión de la **apelación apresurada** no es completamente a su favor, la noticia por escrito también incluirá su derecho de pedir una Audiencia Imparcial del Estado y como hacerlo. Adicionalmente, incluirá su derecho de pedir servicios continuos mientras su audiencia está pendiente y el proceso para hacer tal petición.

Proceso de Quejas

Usted tiene el derecho de presentar una **queja** ya sea oralmente o por escrito. Si desea, alguien puede llamar o escribir por usted.

- Salud Mental del Condado de Yolo le escribirá para avisarle que recibimos su **queja**.
- Salud Mental del Condado de Yolo revisará su **queja** y le escribirá para avisarle de la decisión dentro de sesenta (60) días de calendario a partir de la fecha que presentó su **queja**.
- El Proceso de Queja puede ser extendido hasta catorce (14) días si usted pide una extensión, o si Salud Mental del Condado de Yolo decide que hay necesidad de información adicional o que un retraso sería para su beneficio.

Proceso de Apelación Regular (acerca de acciones)

Usted tiene derecho a una **apelación** oralmente o por escrito para revisar una acción. Si usted pide una **apelación** oralmente, usted necesita seguirla con una **apelación** firmada por escrito. Usted debe pedir una **apelación** dentro de noventa (90) días de la fecha de la acción que usted está apelando.

- Salud Mental del Condado de Yolo le avisará por escrito que recibimos su **apelación**.

- Usted tiene derecho de presentar evidencia en persona o por escrito.
- Usted también tiene derecho de revisar su archivo y otros expedientes que conciernen a su **apelación** antes y durante el **proceso de apelación**.
- Salud Mental del Condado de Yolo revisará su **apelación** y le escribirá para informarle de la decisión de la **apelación** y la fecha en que se tomó la decisión de la **apelación**, dentro de cuarenta y cinco (45) días del calendario de cuando se archiva su **apelación**.
- El **Proceso de Apelación Regular** puede ser extendido hasta catorce (14) días del calendario si usted pide una extensión, o si Salud Mental del Condado de Yolo decide que hay necesidad para información adicional y el retraso es a su favor.
- Si la decisión de la **apelación** no está completamente a su favor, la noticia por escrito incluirá su derecho de pedir una Audiencia Imparcial del Estado y como hacerlo. También incluirá su derecho de pedir servicios continuos durante el tiempo que su audiencia esté pendiente y el proceso para hacer tal petición.

Beneficiarios de Medi-Cal: Si usted ha completado el proceso de resolución de problemas de ADMH, usted tiene derecho de pedir una audiencia imparcial del estado. Las instrucciones para pedir una audiencia imparcial del estado están en su Guía de Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

Proceso de Apelación Apresurada (Acerca de acciones)

- Usted tiene el derecho de presentar una **apelación apresurada** oralmente o por escrito para hacer una petición que se revise una **acción**, SOLAMENTE cuando el uso del proceso regular de resolución le pueda poner en peligro su vida, salud, o capacidad de lograr, mantener o recobrar su funcionamiento.
- Salud Mental del Condado de Yolo le escribirá para avisarle que hemos recibido su **apelación apresurada**.
- Salud Mental del Condado de Yolo revisará su petición para una **apelación apresurada**. Si acaso Salud Mental del Condado de Yolo le niega su petición para una **apelación apresurada**, será transferida al tiempo de respuesta especificado en el proceso regular de apelación. Salud Mental del Condado de Yolo hará esfuerzos razonables para darle a usted y a su representante(s) aviso oral si se niega el **proceso apresurado de apelación**. Salud Mental del Condado de Yolo también le mandará aviso por escrito si se le niega la **apelación apresurada** dentro de dos (2) días de calendario de cuando se reciba su petición para una **apelación apresurada**.
- Si Salud Mental del Condado de Yolo determina que su petición para una **apelación apresurada** tiene el criterio de una **apelación apresurada**, usted tendrá el derecho de presentar evidencia en persona por escrito.