

## Los Servicios de Salud Mental y Por Abuso de Alcohol y Otras Drogas



## Proceso de Queja y Apelación

### Proceso de Queja

Usted<sup>1</sup> tiene derecho a presentar una queja. Una queja es una expresión de insatisfacción de cualquier asunto excepto de una “determinación de beneficio adversa.” Las quejas incluyen, pero no se limitan a:

- La calidad de atención o de los servicios prestados. Por ejemplo, si el personal es grosero o irrespetuoso.
- Si cree que el personal no respeta sus derechos.
- No se autorizó y/o brindó los servicios solicitados.

Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) tomará una decisión dentro de los 90 días corridos de recibido su queja. Usted puede compartir información relacionada con su queja en persona, por teléfono o por escrito en cualquier momento durante el proceso. BHRS le enviará una carta de confirmación de su queja y una carta de resolución.

**Usted no será discriminado de ninguna manera por expresar un problema o por presentar una queja.**

<sup>1</sup> En este documento, ‘usted’ significa usted o su representante autorizado.

**BHRS asegura que** La gente que tomará una decisión sobre su queja o apelación serán:

- Personas con las habilidades y entrenamiento adecuados para entender sus condiciones o enfermedad.
- Personas que leerán todos los registros, comentarios u otra información que usted y/o su representante nos proporcionen.
- Personas que no participaron en ninguna decisión anterior sobre su queja o apelación.

Para las apelaciones usted tiene el derecho de proporcionar testimonio. Usted o su representante pueden solicitar copias de todos los documentos en su expediente, incluyendo registros médicos, otros documentos y cualquier evidencia nueva o adicional considerada confiable o generada por BHRS en relación con la apelación de determinación adversa de beneficios. La información será gratuita para usted y se le entregará antes de que cualquier decisión sea tomada.

**BHRS asegura que** Esto incluye servicios de apoyo que puede necesitar, como un intérprete o líneas telefónicas TTY/TDD.

### Derechos de Queja y Apelación

BHRS puede ayudarle a completar los formularios y guiarlos a través del proceso de queja o apelación.

Esto incluye servicios de apoyo que puede necesitar, como un intérprete o líneas telefónicas TTY/TDD.

### Apelación

Puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de una queja y/o si ha recibido una de las siguientes notificaciones/determinaciones de beneficios adversos:

- Negamos o limitamos sus servicios de cualquier manera (como el tipo/nivel de servicio, los requisitos para satisfacer la necesidad médica, o restricciones acerca de lo apropiado, lo acordado o la eficacia de los servicios para usted).
- BHRS ha cambiado o ha dejado de proporcionar un servicio que usted estaba recibiendo.
- BHRS no pagará por el servicio solicitado.
- Los servicios no fueron brindados en el tiempo indicado.
- No se cumplió el plazo para una queja o apelación.
- BHRS no aprobó una solicitud sobre sus obligaciones financieras.

Si no está de acuerdo con una decisión sobre sus beneficios y/o servicios, (determinación de beneficios adversos), puede



solicitar una apelación. Eso significa que usted puede pedir que la decisión sea revisada y potencialmente cambiada. Su solicitud debe ser recibida dentro de los 60 días corridos a partir de la fecha de la decisión original. Usted puede solicitar una apelación verbalmente o por escrito. Una apelación verbal debe ser seguida con una solicitud escrita y firmada, a menos que sea una solicitud de atención rápida.

Sus servicios continuarán hasta que se tome una decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una Audiencia Estatal Justa. Las apelaciones serán decididas dentro de 30 días a partir de la fecha en que BHRS reciba la apelación, a menos que se otorgue una extensión de 14 días.

