

Derechos del consumidor

Respetamos a nuestros clientes/consumidores y sus derechos. A continuación está una lista parcial de estos derechos. Para obtener una lista completa o para obtener ayuda con el proceso de resolución de problemas, comuníquese con la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia (Office of Consumer and Family Affairs, OCFA) al (800) 388-5189 o visite: www.smchealth.org/OCFA.

Los consumidores tienen derecho a:

- Tener acceso oportuno a los servicios.
- Ser tratados con dignidad, respeto y la mayor consideración de su privacidad.
- Recibir información sobre sus opciones de tratamiento y las alternativas en un lenguaje fácil de entender.
- Participar en decisiones relacionadas con su atención médica e incluso a rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos, y pedir que sean modificados o corregidos, a menos que exista alguna exclusión por parte de los reglamentos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (Health Insurance Portability & Accountability Act, HIPAA).
- Obtener una lista de proveedores individuales, agencias comunitarias y clínicas del condado en su área de servicio, que incluya nombres, ubicaciones, números telefónicos, idiomas hablados además del inglés, e identificación de aquellos que no estén aceptando clientes nuevos. Llame al Equipo de Access para obtener la lista al (800) 686-0101.
- Solicitar cambio de proveedor, una segunda opinión, o cambio en el nivel de atención.
- Presentar una queja, apelar, o pedir una Audiencia Imparcial Estatal sin que haya represalias en su contra.

Proceso de resolución de problemas

Los clientes o consumidores tienen derecho a presentar reclamos, apelaciones y, en algunos casos, a pedir una audiencia imparcial del Estado (vea a continuación). Si tiene inquietudes sobre los servicios que está obteniendo, póngase en contacto con la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia (OCFA). La OCFA puede ayudarle a resolver problemas, a presentar un reclamo, apelar, o solicitar una audiencia imparcial del Estado (State Fair Hearing, SFH).

Para presentar un reclamo

Puede presentar un reclamo si no está satisfecho con los servicios de salud del comportamiento que recibe. Los reclamos pueden presentarse en forma oral o por escrito. La Oficina de Asuntos del Consumidor y Familia documentará, investigará y coordinará la respuesta a su reclamo. Se llegará a una resolución en un plazo de 60 días naturales o menos tras recibir el reclamo.

Para presentar una apelación

Podrá presentar una apelación si los Servicios de Salud del Comportamiento y Recuperación (Behavioral Health Recovery Services, BHRS) niegan o modifican un servicio que su proveedor solicitó. Las apelaciones se pueden presentar de forma oral o por escrito, pero una apelación oral debe ir seguida de una solicitud por escrito. Las apelaciones se manejan prontamente, pero al menos en un plazo de 45 días naturales.

Apelación acelerada

Un cliente, o el proveedor de un cliente, puede solicitar una apelación acelerada si considera que la duración de una apelación corriente podría poner en grave peligro la vida, salud o capacidad para conseguir, lograr o recuperar la máxima función del cliente. Las apelaciones aceleradas se decidirán y se notificará a las partes afectadas por escrito, a más tardar en tres (3) días hábiles.

Audiencias Imparciales del Estado (SFH)

Si tiene Medi-Cal y no está satisfecho con la respuesta de BHRS a una apelación, o recibió un Aviso de acción (Notice of Action, NOA), puede solicitar una SFH después de agotar el proceso interno de resolución de problemas del Condado. Si necesita ayuda para solicitar una audiencia, póngase en contacto con la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia al (800) 388-5189 o a la División de Audiencias del Estado al (800) 952-5253. Si su solicitud se presenta en un plazo de 10 días después de recibir la decisión de una apelación del Condado, su nivel actual de los servicios debe permanecer igual en espera del resultado de la audiencia.

Para obtener más información sobre sus derechos del consumidor y el proceso de resolución de problemas, pida a su proveedor un folleto sobre este tema, o visite: www.smchealth.org/OCFA.