

Coloque
una
estampilla

COUNTY OF SAN MATEO
BEHAVIORAL HEALTH SYSTEM
& RECOVERY SERVICES



Los Servicios de Salud

Mental y Por Abuso de Alcohol y Otras Drogas

San Mateo County
Behavioral Health and Recovery Services
1950 Alameda de las Pulgas, San Mateo, CA 94403

San Mateo County
Office of Consumer and Family Affairs
Behavioral Health and Recovery Services
1950 Alameda de las Pulgas, San Mateo, CA 94403

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.

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.

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.

Proceso de Queja y Apelación

Proceso de Queja

Usted¹ 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.
- 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

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.

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.

Derechos de Queja y Apelación



¹ En este documento, ‘usted’ significa usted o su representante autorizado.

Resolución rápida de apelaciones

Esto significa que BHRS, o usted, o su proveedor ha decidido que el tiempo normal para una decisión de una apelación podría poner en peligro seriamente su vida, salud o habilidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función. Las decisiones sobre las solicitudes rápidas se harán en un plazo de 72 horas. Si BHRS niega una solicitud para una decisión más rápida sobre una apelación o queja, el plazo se mantendrá de 30 días para una apelación y 90 días para una queja. BHRS le enviará una carta de confirmación de su queja y una carta de resolución.

Extensiones de plazos

Si BHRS determina que es en su mejor interés, o usted lo solicita, 14 días se pueden agregar para tomar una decisión.

Si hay una extensión, BHRS hará un buen esfuerzo para avisarle verbalmente de la demora seguido de un aviso por escrito dentro de 2 días calendario.

Si un cliente no está de acuerdo con una extensión del plazo, puede presentar una queja. BHRS tomará una decisión no más tarde de la fecha en que termine la extensión.

Audiencia Estatal Justa (State Fair Hearing)

Si no está de acuerdo con la resolución de la apelación de BHRS's, o si BHRS niega su solicitud de apelación o no sigue los plazos requeridos para su apelación, usted puede solicitar una audiencia imparcial del estado llamando al (800) 952-5253. Todos sus servicios actuales continuarán hasta que se tome una decisión. Usted debe pedir una audiencia dentro de los 120 días a partir de la fecha en que recibió la carta declarando que BHRS negó su apelación. Si BHRS no cumple con los requisitos para notificarle de la decisión, usted puede solicitar una Audiencia Justa Estatal de inmediato.

Cientes de la Red de Proveedores

Los clientes que reciben servicios de la red de proveedores pueden presentar quejas directamente con el Plan de Salud de San Mateo al (888) 576-7227.

BEHAVIORAL HEALTH AND RECOVERY SERVICES FORMULARIO DE QUEJA

Nombre Cliente/Consumidor

Teléfono

Programa/Personal

Ciudad/Estado/Código Postal

Domicilio

Fecha de Nacimiento

TIPO DE SOLICITUD (marcar uno)

Queja Apelación Apelación Rápida

- Llame a BHRS Office of Consumer and Family Affairs al (800) 388-5189 para hablar de su queja o para pedir una cita.

- Complete y envíe por correo/fax este formulario o una carta a OCFA (650) 573-2934.

- Llame al Centro de Llamadas de BHRS ACCESS al (800) 686-0101.

- En persona, donde recibe servicios, le ayudarán con formularios o hacer llamadas.

 Corte, doble, selle y devuelva esta forma.

¿Necesitas ayuda?

Para obtener asistencia o información adicional, comuníquese con:

Oficina de Asuntos del Consumidor y Familia

(800) 388-5189

www.smchealth.org/OCFA

Cientes recibiendo tratamiento de alcohol y drogas

Cualquier cliente recibiendo servicios de tratamiento de alcohol y/o drogas puede presentar una queja en la Oficina de Asuntos de Consumidores y Familia (OCFA) de BHRS. Ver información de contacto al final.

Beneficiarios de Medi-Cal pueden presentar una queja directamente con:

Departamento de Servicios de Cuidados de Salud
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413

O llame a la Oficina del Ombudsman al (800) 896-4042 o (888) 452-8609.

Clientes no cubiertos por Medi-Cal también pueden presentar una queja llamando a la División de Cumplimiento de SUD del Departamento de Servicios de Salud al (877) 685-8333.

Visite www.bit.ly/consumer_forms para ver una lista completa de los derechos de las personas que reciben servicios en programas residenciales de tratamiento por abuso de alcohol o drogas.

