

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

En cualquier momento durante el proceso de resolución de problemas, puede solicitar la ayuda de un miembro del personal o de alguien de su elección. Tiene derecho a autorizar a otra persona o a su representante legal para que actúe en su nombre. También puede solicitar ayuda al Defensor de los Derechos del Paciente o al Defensor del Pueblo.

Confidencialidad

Queremos asegurarle que su queja o apelación se mantendrá confidencial y solo se tratará con las personas directamente involucradas en el asunto. No será discriminado ni penalizado de ninguna manera por su queja o apelación.

Disponibilidad de intérpretes

Salud Conductual del Condado de Sierra utiliza Telelanguage para todos los servicios de traducción. Si tiene problemas de audición y utiliza TDD/TTY, llame al 711/1-800-855-7400.

Condado de Sierra
Salud Conductual

704 Mill Street
Apartado Postal 265
Loyalton, CA 96118
Teléfono: 530-993-6746
Fax: 530-993-6759

22 Maiden Lane
Apartado Postal 38
Downieville, CA 95936
Teléfono: 530-289-3711
Fax: 530-289-3716

Servicios de Crisis 24 Horas
1-888-840-8418

Horario de Oficina
Lunes a Viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Defensor de los Derechos del Paciente
(530) 886-5419



Sierra County Behavioral Health Department

Guía de derechos de los miembros y resolución de problemas



Derechos de los Miembros y Proceso de Resolución de Problemas

- Los miembros del Plan de Salud Mental (MHP) del Condado de Sierra tienen derecho a:
- Un trato respetuoso por parte de todo el personal de salud mental.
- Servicios prestados en un entorno seguro.
- Consentimiento informado para el tratamiento y para los medicamentos recetados y las opciones disponibles.
- Protección de la información personal de salud.
- Participar en la planificación del tratamiento.
- Solicitar un cambio en el nivel de atención, un cambio de terapeuta y una segunda opinión.
- Que el personal o la agencia que brinda atención consideren un problema o inquietud sobre los servicios.
- Presentar una queja sobre los servicios.
- Solicitar una Audiencia Estatal Imparcial tras la resolución de una apelación.
- Presentar una apelación sobre NOABD.
- Delegar a una persona para que actúe en su nombre durante el proceso de queja, apelación o Audiencia Estatal Imparcial.
- Servicios con sensibilidad cultural.
- Uso de un intérprete sin costo.
- Solicitar y recibir una copia de su

Proceso de Quejas

- Una Queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD). Puede presentar una queja llamando al Oficial de Cumplimiento o completando un formulario de queja y apelación.
- El miembro recibirá un acuse de recibo por escrito de que el Condado de Sierra recibió la queja en un plazo de cinco (5) días.
- SCBH revisará su queja y le notificará la decisión por escrito en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de presentación.
- El miembro recibirá una resolución por escrito en un plazo de treinta (30) días.

Proceso de Apelación Estándar

Una Apelación es una solicitud para revisar una Determinación Adversa de Beneficios. Una Determinación Adversa de Beneficios ocurre cuando el plan de salud mental deniega, reduce, suspende o cancela oportunamente servicios previamente autorizados; o no actúa dentro de los plazos establecidos para la resolución de quejas, apelaciones estándar, apelaciones aceleradas o deniega la solicitud de disputar una responsabilidad financiera. El miembro puede presentar una apelación oralmente o por escrito. Puede presentarla por escrito completando el formulario de Quejas y Apelaciones. El miembro recibirá un acuse de recibo por escrito de que el Servicio de Atención al Miembro recibió la apelación. La apelación debe presentarse dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la determinación adversa de beneficios. El miembro recibirá una resolución por escrito dentro de los 30 días calendario. El miembro puede consultar el Manual del Miembro del Condado de Sierra para obtener más información sobre el proceso de apelación.

Proceso de Apelación Acelerada

Se presenta una Apelación Acelerada cuando la vida, la salud o la capacidad del miembro para tener o mantener una función plena están en riesgo. El miembro recibirá una notificación escrita y oral de la resolución dentro de las 72 horas posteriores a que el Condado de Sierra reciba la solicitud de resolución acelerada.

Si se deniega la apelación acelerada, se le enviará una notificación escrita al miembro y comenzará el proceso de apelación estándar.

Sugerencias

Las sugerencias de los miembros son importantes para brindar servicios de calidad y eficaces. Los proveedores tienen buzones de sugerencias en las áreas de servicio. Las sugerencias de los miembros son bienvenidas y pueden depositarse en estos buzones o entregarse directamente a un profesional de salud mental o a un defensor.

Audiencias Imparciales Estatales

Si usted es beneficiario de Medi-Cal, tiene derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Debe agotar el proceso de resolución de problemas del MHP para apelaciones antes de solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

El Juez Administrativo que preside la Audiencia solo tiene autoridad sobre los asuntos relacionados con una Acción. La decisión será inapelable.

Para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, envíe su solicitud a:
División de Audiencias Estatales, Departamento de Servicios Sociales de California
Apartado Postal 944243, Estación de Correo 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Otra forma de solicitar una audiencia es llamando al número gratuito 1-800-952-5253. Si es sordo y usa TDD, llame al 1-800-952-8349