

SUS DERECHOS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Ud. puede solicitar información acerca del proceso para resolución de problemas en cualquier momento y de cualquier miembro del personal o al llamar al número gratis de departamento de salud y servicios humanos–salud del comportamiento (DHHS-BH por sus siglas en inglés) al 1-888-849-5728.
- Ud. puede destinar a su representante legal u otra persona a que haga una demanda o presente una queja y apelación en su nombre.
- Ud. puede pedir que le ayude una persona del personal del DHHS-BH.
- Nadie discriminará contra ud. de ninguna manera si ud. hace una denuncia, queja, o apelación.
- Nosotros respetaremos su privacidad.
- Ud. puede llamar al departamento de mejora de calidad al 707-268-2955, opción 3, para preguntar sobre el estado de su queja o apelación.

QUEJAS

- Ud. puede presentar una queja ya sea verbal o por escrito. Probablemente la mejor manera y la más rápida es al usar la solicitud para resolución de problemas del cliente disponible en todos los sitios de departamento de DHHS-BH. Es posible que también necesitaremos una forma de autorización para divulgar información.
- La solicitud para resolución de problemas del cliente también se puede usar para denuncias, conflictos, y quejas relacionadas a programas financiados por el acto de servicios de salud mental (MHSA por sus siglas en inglés).
- Ud. puede autorizar a que alguien le ayude con esto, y ud. puede adjuntar cualquier otro material escrito que crea que sería útil. Ud. también puede solicitar la revisión de su archivo.
- La queja se enviará al/la coordinador/a de mejora de calidad, quien le informará que se ha recibido su queja y comenzará el proceso.
- Los miembros del personal que no hayan estado involucrados en el asunto lo investigarán y hablarán con ud. acerca del problema.
- En un plazo de por lo menos 90 días a partir de recibir su queja, le enviaremos una carta explicando lo que hemos hecho para resolver el asunto. Si ud. no tiene domicilio, trataremos de comunicarnos por teléfono.

APELACIONES

Ud. puede presentar una apelación si opina que DHHS-BH ha tomado una de las acciones siguientes (determinaciones de beneficio adverso):

1. negado, modificado, o terminado sus servicios,

2. negado pago o ha negado su petición para denegar responsabilidad financiera,
 3. no le brindaron servicios de una manera oportuna, o
 4. no le respondieron a su queja dentro de los 90 días calendario.
- Apelaciones tienen que presentarse por escrito en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha de la acción.
 - Ud. puede comenzar el proceso al declarar verbalmente su apelación a la mejora de calidad, pero si ud. está presentando una apelación estándar, entonces ud. tiene que presentar una apelación por escrito y firmada. Ud. puede usar la solicitud para resolución de problemas del cliente para esto. También puede solicitar revisar su archivo.
 - La apelación es una petición para que revisemos las medidas que hemos tomado, y debemos responder a su petición dentro de 30 días de recibir la apelación. Le enviaremos una carta notificándole los resultados de nuestra revisión de la acción.
 - En algunos casos cuando ud. cree que el proceso de la apelación estándar pueda poner en peligro su vida o salud y estamos de acuerdo, seguiremos el proceso de apelación acelerada. Las apelaciones aceleradas no tienen que presentarse por escrito y ud. puede informar a cualquier personal que ud. quiere presentar una apelación acelerada. Revisaremos la acción y le notificaremos de nuestra decisión en un plazo de 3 días hábiles a partir de recibir la petición de apelación acelerada.

AUDIENCIAS ESTATALES

Si ud. es beneficiario de Medi-Cal, ud. tiene el derecho de pedir una audiencia estatal **después de que haya cumplido con el proceso de apelación**, si la apelación no se ha concedido o si no hemos respondido a su apelación de una manera oportuna.

- Los beneficiarios de Medi-Cal cuyas apelaciones no se conceden o quienes han recibido un aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD por sus siglas en inglés) indicando que sus servicios se han negado, disminuido, o terminado pueden pedir una audiencia estatal. Sus servicios continuarán mientras que esté pendiente su audiencia estatal.
- Ud. puede pedir una audiencia estatal por llamar a este número: 1-800-952-5253. Ud. puede solicitar información relacionada adicional o ayuda al presentar una audiencia estatal por llamar la mejora de calidad al 707-268-2955, opción 3, o el defensor de la salud mental del estado al 1-800-896-4042.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PRESENTAR UNA QUEJA RELACIONADA A LA PSICOTERAPIA

- Además del procedimiento para resolver un problema del cliente por el DHHS-BH departamento de mejora de calidad, se puede presentar una queja al organismo de certificación del proveedor.
- La Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a quejas respecto a los servicios proveídos dentro del alcance de la práctica de terapeutas en consejo matrimonial y familiar, psicopedagogos certificados, trabajadores sociales clínicos o consejeros clínicos profesionales. Ud. puede contactar a la junta por el Internet a <http://www.bbs.ca.gov> o llamar (916) 574-7830.
- El DHHS-BH departamento de mejora de calidad recibe y responde a quejas relacionadas a la práctica de psicoterapia por cualquier consejero no certificado o sin registración incluyendo un pasante, estudiante o aprendiz quien provee servicios en el DHHS-BH.

CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD PARA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA:

Las solicitudes para resolución de problemas del cliente están disponibles en la oficina principal de todos los sitios, o se puede solicitar por llamar la mejora de calidad al 707-268-2955, opción 3 o el número gratis de DHHS-BH al 1-888-849-5728.

Enviar formas llenas al:

Quality Improvement Coordinator [Mejora en la calidad]
Humboldt County Behavioral Health
720 Wood St.
Eureka, CA 95501

Las formas llenas también se pueden dar al personal de Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt para remisión a la mejora de calidad.

OTROS RECURSOS ÚTILES:

Defensor de los derechos del paciente: 707-268-2995
Defensor de salud mental estatal: 1-800-896-4042, TTY 1-800-896-2512

Si su petición para modificar su expediente médico se ha negado y su queja no puede resolverse por el proceso para resolución de problema, ud. también puede comunicarse con la secretaria de salud y servicios humanos llamando al 202-690-7000 o Secretary@HHS.gov.

GUÍA PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL CLIENTE



Condado de Humboldt
Departamento de Salud y Servicios Humanos
Salud del Comportamiento
720 Wood St.
Eureka, CA 95501

707-268-2900
Gratis 1-888-849-5728