

CONDADO DE SAN DIEGO

Plan de Salud Mental (MHP)

SI TIENE INQUIETUDES SOBRE SU CUIDADO DE SALUD MENTAL
¡Aquí encontrará ayuda con la resolución de problemas!

Como cliente del MHP, usted cuenta con el derecho de recibir servicios de un proveedor calificado de salud mental y participar activamente en su atención y cuidado. Usted goza del derecho de expresar sus inquietudes sobre cualquier parte de su atención y cuidado.

FORMAS EN QUE PUEDE RESOLVER SU INQUIETUD:

1. La forma más fácil y rápida de resolver una inquietud es hablar con su proveedor o con el gerente del programa.
2. Si no está satisfecho con su tratamiento o medicamento, puede obtener una segunda opinión por parte de otro profesional de salud del personal del proveedor o llamando a la **Línea de Acceso y Crisis 1-888-724-7240**.
3. También puede usar el Proceso de Resolución de Problemas del Cliente y el Beneficiario MHP para ayudarle a resolver sus inquietudes:
 - a. Presente una queja en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios o si siente que se le negaron sus derechos.
 - b. Presente una apelación dentro de **60 días** si se cancelaron, redujeron o negaron sus servicios.
 - c. Presente una apelación urgente, cuando el proceso normal podría poner en riesgo grave su vida, su salud o la habilidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo funcionamiento.
 - d. Continúe con los servicios mientras la decisión de su apelación está pendiente.

Llévese con usted una copia del folleto de Quejas y Apelaciones de esta oficina para obtener información adicional e instrucciones sobre cómo presentar cada una de ellas.

Las quejas y apelaciones se pueden presentar verbalmente por teléfono, en persona o por escrito.

Vea los Formularios de Quejas y Apelaciones, junto con los sobres, en todas las oficinas del proveedor.

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

- A ser tratado con dignidad y respeto en un idioma que pueda entender
- A obtener una segunda opinión en relación a su tratamiento o medicamento.
- A autorizar a alguien a que actúe en su favor.
- A venir acompañado de alguien a las reuniones y audiencias.
- A obtener asistencia de familiares, amigos o el defensor del paciente para presentar sus documentos.
- A estar libre de discriminación o sanciones debido a que entabló una queja/apelación.
- A que se proteja su confidencialidad, de acuerdo a la ley.

DERECHO A UNA AUDIENCIA ESTATAL JUSTA

Después de haber usado el Proceso de Apelación de MHP, usted puede solicitar una Audiencia Estatal Justa dentro de **120 días** de la culminación de ese proceso.

Si usted es un beneficiario de Medi-Cal, puede solicitar una Audiencia Estatal Justa sobre la negación, cancelación o reducción de servicios dentro de **120 días** de que se termine la acción del Proceso de Queja y Apelación de MHP.

Para conservar los mismos beneficios mientras su apelación está pendiente, usted debe presentar una solicitud dentro de **10 días** de recibir la notificación de una determinación adversa de beneficios. (Pago de asistencia pendiente)

Usted puede llamar al Departamento de Servicios Sociales directamente marcando 1-800-952-5253 O bien llamar a alguna de las agencias enumeradas a continuación.

ESTAS AGENCIAS LE PUEDEN AYUDAR CON SUS INQUIETUDES

Para **SERVICIOS HOSPITALARIOS** y atención las **24 HORAS**, llame a:

JFS Patient Advocacy

619-282-1134 o 1-800-479-2233

Para atención de **SERVICIOS AMBULATORIOS**, llamar a:

Consumer Center for Health Education & Advocacy (CCEA)

1-877-734-3258