

BENEFICIARIO Y ABOGADOS DE CLIENTES

Los Servicios de Salud Conductual del Condado de San Diego (El Plan) han celebrado un contrato con dos agencias para ayudarlo a resolver problemas relacionados con la salud mental o los servicios de trastornos por el uso de sustancias.

**Para servicios
hospitalarios o
residenciales, llame a:
JFS APOYO AL PACIENTE
619-282-1134**

O

1-800-479-2233

**Para servicios ambulatorios,
llame a:
CCHEA
(Centro del Consumidor
para la Educación y Defensa
de la Salud)
1-877-734-3258**

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA AUDIENCIA JUSTA ESTATAL?

Si es beneficiario de Medi-Cal y ha agotado el proceso de apelación del plan, puede solicitar una audiencia imparcial estatal si no está de acuerdo con la decisión final de la apelación sobre la determinación adversa de beneficios realizada sobre sus servicios. La audiencia estatal imparcial es la oportunidad de presentar su caso ante un juez de derecho administrativo para una decisión. Se debe solicitar una audiencia estatal imparcial dentro de los 120 días posteriores a la recepción de una decisión sobre su apelación. También puede solicitar una audiencia sobre la falta de finalización oportuna de la decisión de la apelación.

ASISTENCIA PARA PRESENTAR UNA AUDIENCIA

Si necesita ayuda para presentar una audiencia, puede comunicarse con la agencia de Defensa o llamar al **Departamento de Servicios Sociales del Estado** al **1-800-952-5253**.

También puede llamar a la agencia de Defensa para preguntas o actualizaciones sobre su queja o apelación.

PROCESO DE AGRAVIO Y APELACIÓN

**CONDADO DE SAN DIEGO
SERVICIOS DE SALUD DEL
COMPORTAMIENTO (EL PLAN)**

UNA GUÍA DEL CLIENTE



Como cliente, tiene derecho a recibir servicios de un proveedor de salud conductual calificado y a participar activamente en su tratamiento. También tiene derecho a expresar inquietudes sobre sus servicios, por ejemplo, si sus servicios se cancelan o si no está satisfecho con su tratamiento / medicamentos, o si siente que lo tratan de manera irrespetuosa.

FORMAS DE RESOLVER TU PREOCUPACIÓN

Si tiene alguna inquietud, una forma rápida de resolver los problemas es hablar directamente con su proveedor o con la administración del programa. Si no está de acuerdo con su tratamiento o medicamento, puede solicitar una segunda opinión al respecto a otro profesional del personal de su proveedor o a través de la **Línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240 (TTY: 711)**.

No hay ningún costo para una segunda opinión.

¿QUÉ ES UNA QUEJA? ¿QUÉ ES UNA APELACIÓN?

UNA **RECLAMACIÓN** significa una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios.

Una **APELACIÓN** significa una revisión por parte del Plan de una determinación adversa de beneficios tal como:

1. Denegación o autorización limitada de los servicios solicitados
2. Reducción, suspensión o terminación de servicios previamente autorizados
3. Negación total o parcial del pago de un servicio
4. Incumplimiento de proporcionar servicios de manera oportuna (dentro de los 60 días)
5. Fracaso del Plan para actuar dentro del plazo para la resolución estándar de una queja o apelación
6. Denegación de solicitud de inscripción para disputar un pasivo financiero con servicios

Un **Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD)** es una carta formal sobre una acción relacionada con sus servicios. Puede apelar si recibe un NOABD.

¿CÓMO PUEDO ARCHIVAR?

- Oral / verbal: por teléfono o en persona a la Agencia de promoción
- Por escrito completando el formulario de reclamo y apelación disponible en su programa o en la oficina del proveedor
- Las solicitudes de apelación verbal deben ser seguidas por una apelación por escrito

SUS DERECHOS EN EL PROCESO

- Para solicitar dentro de los 10 días que sus servicios continúen pendientes del resultado de su apelación
- Estar libre de discriminación o penalización debido a la presentación
- Para tener su confidencialidad protegido, por ley
- Ser tratado con dignidad y respeto en un idioma que comprenda
- Autorizar a una persona para que actúe en su nombre
- Para que una persona de apoyo asista a las reuniones con usted durante el proceso.