

## Garantía del Director

Como su directora ejecutiva, quiero asegurarle que usted puede presentar una Apelación, una Queja, o solicitar una Audiencia Estatal Justa sin temor a que esto resulte en algún daño para usted. Le aseguro que NINGÚN servicio será reducido o retenido, y que usted no sufrirá ninguna discriminación u otra represalia por su queja.

Jayme Bottke  
Executive Director

## Defensor de los Derechos de los Pacientes

Para preocupaciones sobre los derechos de los pacientes, llame al  
(530) 527-8491 ext 3014

Para inquietudes sobre la calidad, llame  
(530) 527-8491 ext. 3098

**El Departamento de Servicios de Atención de Salud de California ofrece un programa de Apoyo para Beneficiarios llamando  
1-800-896-4042  
TTY 1- 800 - 896 - 2512**

## ESTAMOS COMPROMETIDOS A PROTEGER SUS DERECHOS DE LA SIGUIENTE MANERA:

Para obtener información sobre nuestros procesos de Resolución de Problemas.

- Autorizar a otra persona para que actúe en su nombre.
- Que su representante legal utilice el Proceso de Resolución de Problemas en su nombre.
- Que un miembro del personal le ayude con estos procedimientos a su solicitud.
- Estar libre de discriminación, o de cualquier otra penalidad, por presentar una queja.
- Que su confidencialidad sea respetada y mantenida durante todo estos procesos.
- Asegurar que todas las resoluciones de quejas y todas las resoluciones de agravios reciban una revisión adecuada antes de la acción final.
- A su solicitud, identificar a un miembro del personal u otra persona para proporcionar información sobre el estado de su queja o apelación.
- Permitirle a usted o a su designado presentar una queja o apelación de manera oral.

## DIRECCIÓN Y TELÉFONO

Agencia de Servicios de Salud del Condado de Tehama  
División de Salud Mental  
Medi-Cal Mental Health Plan  
P.O.Box 400  
Red Bluff, Ca 96080  
(530) 527-5631  
Fax (530) 527-0232  
Toll Free 1-800-240-3208

## Horario de Atención de la Clínica

Ambulatoria  
8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
De lunes a viernes

Servicios de crisis disponibles  
24 horas al día  
Llame: (530) 527-5637 o  
1-800-240-3208

Para obtener información sobre servicios de salud mental, el proceso de quejas/apelaciones, u otras preguntas, llame a nuestra  
**Línea de Acceso 24/7  
1- 800 - 240 - 3208**

# Guía de Solución de Problemas para Miembros



Condado de Tehama  
Agencia de Servicios de Salud  
Servicios de Salud Mental  
Plan de Salud Mental Medi-Cal

**1860 Walnut Street Red Bluff, CA 96080.  
(530) 527-5631**

**Servicios de Crisis Disponibles  
24 Horas al Día Llamando**

**(530) 527-5637  
O Gratis 1-800-240-3208**

## Cómo Resolver Quejas/Problemas

¡Denos la oportunidad de ayudar! Si no está satisfecho con sus servicios de Salud Mental, por favor háganoslo saber. Haremos todo lo posible por resolver su problema.

De acuerdo con las Regulaciones Federales 42 CFR, Parte 438, Subparte F, los problemas se clasificarán en una de dos categorías, “Apelación” o “Queja”, dependiendo de cuál sea su situación. La naturaleza de su problema determina en qué categoría se encuentra. La definición de cada categoría se puede encontrar bajo sus encabezados en este folleto. Una vez que informe al personal sobre su problema, ellos le ayudarán a entender en qué categoría se encuentra y cómo proceder.

El Gerente de Garantía de Calidad es responsable de ayudar a las personas con problemas. También puede comunicarse con el director de Salud Mental o con el director ejecutivo de la Agencia de Salud cuando tenga un problema; alguien será asignado para ayudarle. También puede llamar al Defensor de los Derechos del Paciente para obtener ayuda. Sus números de teléfono se encuentran en la parte posterior de este folleto.

**Usted puede solicitar una Audiencia Estatal Justa si decidimos que usted no califica para los servicios que solicita. Las Audiencias Estatales Justas se aplican únicamente a los beneficiarios de Medi-Cal que no estén satisfechos con una decisión tomada por Salud Mental.**

**Audiencia Estatal Justa 1-800-952-5253  
TDD 1-800-952-8349**

### Queja

Una “Queja” significa una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una Determinación Adversa de Beneficios. Las quejas pueden incluir, pero no se limitan a:

- La calidad de la atención o los servicios proporcionados;
- Aspectos de las relaciones interpersonales, como la falta de respeto de un proveedor o empleado;
- Fallar en respetar los derechos del miembro,

independientemente de si se solicita una acción correctiva, y el derecho del miembro a disputar una extensión de tiempo propuesta por el BHP para tomar una decisión de autorización;

1.Un miembro puede presentar una queja en cualquier momento. Para iniciar el proceso de Queja, usted o un representante de su elección pueden informar al personal sobre su queja. Esto se puede hacer ya sea hablando con un miembro del personal o escribiéndolo en uno de nuestros formularios de Queja disponibles en el área de recepción. También está disponible en nuestro sitio web en

<https://www.tehamacohealthservices.net>, bajo la pestaña de Administración y haciendo clic en “formulario de queja”.

2.Una vez que nos informe que tiene una Queja, prepararemos una carta dentro de 5 días reconociendo que hemos recibido su Queja y que estamos investigando el asunto. Esto se le puede entregar en persona o por correo. Si enviamos el acuse de recibo por correo, lo enviaremos mediante correo certificado con acuse de recibo solicitado.

3.El Gerente de Garantía de Calidad investigará su queja. Usted puede proporcionar cualquier información escrita que desee que sea considerada en el proceso de resolución. Le informaremos dentro de 30 días si podemos resolver su queja y las posibles soluciones. Esto puede hacerse en persona, por teléfono o por carta. Si no está de acuerdo con nosotros, por favor háganoslo saber. Haremos un esfuerzo concertado para resolver el asunto para nuestro beneficio y satisfacción mutua.

### Apelación

Una “Apelación” es una solicitud para revisar una Determinación Adversa de Beneficios, como cuando usted no está de acuerdo con una “acción” tomada por Salud Mental. Una “acción” es básicamente una decisión que hemos tomado respecto a uno de los siguientes:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluyendo determinaciones basadas en el

tipo o nivel de servicio, necesidad médica, idoneidad, lugar o efectividad de un beneficio cubierto;

- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
- La denegación, total o parcial, del pago por un servicio;
- La falta de proporcionar servicios de manera oportuna;
- La falta de actuar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones;
- La denegación de la solicitud de un miembro de disputar la responsabilidad financiera.

Nota: Usted recibirá un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD) si decidimos que no califica para los servicios que solicita. Además de apelar nuestra decisión, usted también puede solicitar una Audiencia Estatal Justa llamando al 1-800-952-5253. Para personas con problemas de audición, use TDD llamando al 1-800-952-8349.

1.Una Apelación puede iniciarse después de que Salud Mental del Condado de Tehama haya tomado una decisión respecto a sus servicios y le haya proporcionado un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD). Usted tiene 60 días calendario para presentar una apelación.

2.Un miembro, o un proveedor y/o representante autorizado, puede solicitar una apelación de manera oral o escrita, **Y las apelaciones presentadas por el proveedor en nombre del miembro requieren el consentimiento escrito del miembro.** El Gerente de Garantía de Calidad asegurará que su apelación sea revisada por un miembro de nuestro personal que no esté directamente involucrado en su atención y que tenga la misma educación y formación relacionada con los servicios que usted está solicitando.

3.Proporcionaremos un acuse de recibo por escrito de la apelación dentro de cinco días calendario después de recibirla. Dentro de 30 días resolveremos la apelación y, en caso de que no cumplamos con este plazo, se considerará que el miembro ha agotado nuestro proceso de apelación. Si seguimos manteniendo nuestra

decisión y no proporcionamos los servicios, o no proporcionamos el rango completo de servicios que usted solicita, los miembros pueden solicitar una Audiencia Estatal Justa dentro de los 120 días calendario a partir de la fecha de la Determinación Adversa de Beneficios. Los miembros pueden solicitar una Audiencia Estatal Justa llamando al 1-800-952-5253. Para personas con problemas de audición, use TDD llamando al 1-800-952-8349. Usted también tiene derecho a solicitar que se proporcionen los servicios mientras espera su Audiencia Estatal Justa. Puede hacer esta solicitud contactando al Gerente de Garantía de Calidad o a cualquier Supervisor de Salud Mental. Esta solicitud será revisada y puede ser concedida si determinamos que no recibir los servicios le causaría daño. Si estamos de acuerdo con su Apelación, entonces se proporcionarán los servicios y no necesitará hacer nada más.

### Apelación Acelerada

Un miembro o el proveedor que haga la solicitud en nombre del miembro puede solicitar una “Apelación Acelerada” si siente que el plazo para la Apelación estándar (30 días) podría poner en grave riesgo la salud mental o la condición de trastorno por uso de sustancias del miembro y/o la capacidad del miembro para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Si consideramos que su situación cumple con uno o todos estos criterios, se concederá la Apelación Acelerada. Si se concede la Apelación Acelerada, resolveremos la apelación y proporcionaremos el aviso tan rápidamente como lo requiera la condición de salud del miembro, a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de resolución acelerada. Si decidimos que su solicitud no cumple con los criterios para una “Apelación Acelerada”, el asunto se abordará utilizando el proceso y los plazos de la Apelación estándar y se notificará al miembro sobre el derecho de presentar una queja si no está de acuerdo con la decisión.

