

County of San Bernardino
Department of Behavioral Health
GRIEVANCE PROCESS

You have the right to make a grievance about any aspect of your treatment at a clinic or by Medi-Cal Fee For Service Provider (Private psychiatrist, psychologist, LCSW or LMFT).

- You may make a grievance orally or in writing.
- Grievance Forms and Appeal Forms are available in the waiting room of the clinic or Fee For Service Provider. Self-addressed envelopes are also available, addressed to the Access Unit.
- You may use an authorized representative on your behalf.
- You may contact the Patient's Rights Office at (800) 440-2391 or TDD (909) 421-9475.
- You may orally or in writing appeal or file for a State Fair Hearing for an action received.
- **Please note**, you must exhaust the County's Problem Resolution Process prior to filling for a State Fair Hearing.

An Action is defined as:

1. Denies or limits authorization of a requested service, including the type or level of service;
2. Reduces, suspends, or terminates a previously authorized service;
3. Denies, in whole or in part, payment for a service;
4. Fails to provide services in a timely manner, as determined by the MHP or;
5. Fails to act within the timeframes for disposition of standard grievances, the resolution of standard appeals, or the resolution of expedited appeals.

For questions, call the Access Unit at:

1-888-743-1478

909-381-2420

TDD: 1-888-743-1481

Condado de San Bernardino
Departamento de Salud y Comportamiento
PROCESO PARA HACER UNA QUEJA

Usted tiene el derecho a hacer una queja acerca de algún aspecto de su tratamiento en la clínica o por un proveedor de servicio del Medi-Cal (Psiquiatra, Psicólogo, Terapeuta familiar, trabajador social).

- Usted puede hacer una queja verbalmente o por escrito.
- Las formas para las quejas y apelaciones están disponibles en la sala de espera de la clínica o de su proveedor. Sobres con la dirección de la unidad de Acceso también están disponibles.
- Usted puede usar un representante autorizado en su nombre.
- Usted puede contactar la oficina de derechos de los pacientes al teléfono (800) 440-2391 o TDD (909) 421-9475.
- Usted puede, verbalmente o por escrito, hacer una apelación o pedir una audiencia del Estado por cualquier acción que usted haya recibido.
- **Favor de notar**, solamente cuando haya agotado todos los recursos en el Proceso de Resolución de Problemas del Condado, puede usted pedir una Audiencia Justa del Estado.

Una acción se define de la siguiente manera:

1. Negación o limitación de la autorización de su pedido de servicios, incluyendo el tipo y nivel de servicio.
2. Reducción, suspensión, o terminación de una autorización previa;
3. Negación total o en parte de los pagos por el servicio;
4. No haber recibido los servicios en un tiempo apropiado de acuerdo con el Plan de Salud Mental o;
5. No haber recibido una respuesta, dentro del tiempo disponible, de las quejas, apelaciones y apelaciones aceleradas que usted a hecho.

Para preguntas llame a la Unidad de Acceso:

1-888-743-1478

909-381-2420

TDD: 1-888-743-1481 Rev. 3/22/10