SAN BERNARDINO COUNTY | Behavioral Health

Grievance, Appeal, Expedited Appeal, and State Fair Hearing Processes

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

- You may make a Grievance verbally or in writing. Grievance Forms are available in Provider/Clinic lobbies.
- Grievances will be processed within 60 days, with the option of a 14 day extension if extending the deadline will be in your best interest.

You also have the right to appeal an "Action" as taken by the County's Mental Health Plan (see below for "Action" definition).

- Action Appeal Forms are available in the waiting room of the clinic, or the "Fee-for-Service" Provider.
- Standard Appeals are processed within 45 days, with the option of a 14 day extension if extending the deadline will be in your best interest.
- Expedited Action Appeals may be requested if you or your provider certifies that taking the time for a standard Action Appeal resolution could seriously jeopardize your life, health or ability to attain, maintain, or regain maximum function. Expedited Appeals are processed within 3 working days,

An "Action" is defined as:

1. Denial, or limiting, of an authorization of a requested service, including the type or level of service;
2. Reducing, suspending, or terminating a previously authorized service;
3. Denial, in whole or in part, of payment for a service;
4. Failing to provide services in a timely manner, as determined by the Mental Health Plan or;
5. Failing to act within the timeframes for disposition of standard Grievances, the resolution of standard Action Appeals, or the resolution of expedited Action Appeals.

For questions or to file a Grievance or Appeal you may contact the Access Unit:
Mail - 303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415
Phone - (909) 386-8256

After the Appeals Process is exhausted you may file for a State Fair Hearing if you are not satisfied with the outcome of the Appeal process.

- You may verbally, or in writing, file for a State Fair Hearing, after the exhaustion of an Action Appeal or Expedited Action Appeal process, whether or not, you have received a Notice of Action.

State Fair Hearings may be requested by:
Mail- California Department of Social Services
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Phone- (800) 952-5253
Fax- (916) 229-4110

SAN BERNARDINO COUNTY | Behavioral Health

PROCESO PARA HACER UNA QUEJA

Usted tiene el derecho a hacer una queja acerca cualquier aspecto entorno a su tratamiento en la clínica o por un proveedor de servicio del Medi-Cal (Psiquiatra, Psicólogo, Terapista familiar, Trabajador Social Clínica).

- Usted puede hacer una queja verbalmente o por escrito. Las formas para las Quejas y Apelaciones de Acción están disponibles en la sala de espera de la clínica o de su proveedor.
- Apelaciones serán procesadas dentro de 60 días, con la opción de extensión de 14 días si la demora le beneficiara a usted.

Usted también tiene el derecho de hacer una apelación hacia una "acción" tomada por el Plan de Salud Mental del Condado (MHP, por sus siglas en inglés) (vea la definición de una "Acción" abajo).

- Las formas para las Quejas y Apelaciones de Acción están disponibles en la sala de espera de la clínica o de su proveedor.
- Apelación de Acción son procesadas dentro de 45 días de calendario, con la opción de 14 días de extensión si la demora le beneficiara a usted.
- Usted puede pedir una Apelación de Acción Acelerada cuando usted o su proveedor certifique que tomando el tiempo regular para una Apelación de Acción común puede seriamente perjudicar su vida, salud, o habilidad de atener, mantener, o recuperar función máxima. Las Apelaciones de Acción Acelerada son procesadas dentro de 3 días de trabajo.

Una "Acción" se define de la siguiente manera:

1. Negación o limitación de la autorización a servicios que ha pedido, 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. Falta de proveer los servicios en un tiempo apropiado de acuerdo con el Plan de Salud Mental o;
5. Falta de actuar dentro de los plazos para la disposición de Quejas, la resolución de Apelaciones de Acción o la resolución de Apelación de Acción Acelerada.

Si tiene preguntas o para presentar una Queja, usted puede contactar a la Unidad de Acceso:

Mail- 303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415
Teléfono- (909)386-8256

Cuando haya agotado los recursos del proceso de Apelación usted puede pedir una Audiencia Justa del Estado si usted no está satisfecho con el resultado del proceso de Apelación.

- Usted puede, verbalmente o por escrito pedir una Audiencia Justa del Estado, después de haber agotado los procesos de Apelación de Acción o Apelación de Acción Acelerada, haya o no usted recibido una Notificación de Acción.

Audiencia Justa del Estado puede ser pedida por:
Correo: California Department of Social Services