



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 **90 días calendario**, con la opción de extensión de 14-días de calendario 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 **30 días calendario**, con la opción de 14 calendario 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 atender, 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:

Correo: 303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415
Telefono: 1-888-743-1478

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
P.O. Box 944243, Mail Station 19-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
Telefono: (800) 952-5253 - Fax: (916)229-4110