

Proceso De Resolución

Los consumidores que reciben servicios de salud mental especializados y el servicio de desorden de uso de sustancias tienen derechos legales, incluido el derecho a expresar sus preocupaciones sobre el servicio.

Este folleto explica cómo los consumidores pueden buscar un cambio.

Dirija sus problemas o inquietudes a:

Mejora de la Calidad

(209) 381-6812

Salud Mental Línea Gratuita: 1-888-334-0163

TDD: 1-866-293-1818

Defensor De Los Derechos Del Paciente: (209) 381-6876

Línea Gratuita: 1-800-736-5809

¿Que es un Reclamo?

Las regulaciones federales han cambiado el término “reclamo” para significar una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una Determinación Adversa de Beneficios. Una queja puede incluir: la calidad de la atención o los servicios prestados, el comportamiento de un empleado, el incumplimiento de sus derechos.

¿Donde recibo un formulario de queja?

Los formularios de quejas están disponibles en todas las clínicas de Salud Comportamiento y Servicios de Recuperación del Condado de Merced y en el sitio web de BHRS. También puede solicitar este formulario a cualquier empleado de

Salud Mental. Si necesita ayuda, comuníquese con BHRHS al (209) 381-6800 o línea gratuito al 1-888-334-0163.

¿Cómo presento una queja?

Esperamos que discuta con el Proveedor cualquier queja o problema sobre los servicios de BHRS. Puede presentar una Queja hablando con su Proveedor o con cualquier otro personal de BHRS con el que se sienta cómodo. No es necesario que completar este formulario para presentar una queja. Puede solicitar a cualquier empleado de BHRS que puede completar este formulario por usted. Quejas pueden presentarse electrónicamente en:

BHRSGrievance@co.merced.ca.us

Si necesita más ayuda para presentar una queja, comuníquese con uno de los siguientes:

1. Mejora De La Calidad – Gerente de BHRS: (209) 381-6800 x 3265
2. Especialista En Calidad: (209) 381-6817
3. Defensor De Los Derechos de Pacientes: (209) 381-6876
4. **Llamada Gratuita:** (888) 334-0163

¿Qué debo esperar después de presentar una queja?

BHRS- Mejora De La Calidad revisará su reclamo con la esperanza de resolver sus inquietudes y responderle por escrito. Recibirá dos cartas. La primera carta será un aviso que se le enviará a usted cinco (5) días después de recibir la queja. La segunda carta, conocida como la Carta de Resolución, se enviará por correo noventa (90) días dentro del calendario con los resultados de la investigación.

¿Que Es Una Apelación?

Según la ley federal, una “Apelación” es una revisión del Aviso de Determinación Adversa De Beneficios (NOAB) del plan. Under federal law, an “Appeal” is a

review by the Plan's Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD). UN NOABD es "Se produce una acción" cuando BHRS realiza al menos uno de los siguientes:

1. No cumple con los criterios para los servicios;
2. Servicios de terminación;
3. Acceso oportuno a los servicios;

Para obtener ayuda, llame al Programa QI al (209) 381-6800 x 3265/1-888-334-0163.

Dónde recibo un formulario de Apelación?

Los formularios están disponibles en las clínicas y en el sitio de web BHRS.

¿Cómo presento la Apelación?

Dentro de los sesenta (60) días calendarios después de recibir la NOAB, puede presentar una Apelación verbalmente o por escrito. Si necesita ayuda adicional para presentar una apelación, comuníquese con uno de los siguientes números:

1. Mejora de la Calidad – Gerente de BHRS: (209) 381-6800 x 3265
2. Defensor de los Derechos del Paciente: (209) 381-6876
3. Llamada Gratuita: (888) 334-0163

¿Qué debo esperar después de presentar una Apelación?

BHRS investigará su apelación y le responderá por escrito.

¿Cuál es la deferencia entre una apelación estándar y una apelación acelerada?

Esto se usa cuando la investigación de la apelación puede causar la vida, la salud o la capacidad del consumidor para mantener o recuperar la función máxima.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con los resultado de la investigación?



Tiene derecho a solicitar una Audencia Imparcial del Estado después de que se revise la apelación.