

o respuesta acerca de su denuncia o apelación dentro del tiempo requerido; esto constituye que el beneficiario a finalizado el proceso de la apelación y puede iniciar el proceso de una audiencia imparcial estatal. Usted debe presentar una audiencia imparcial estatal dentro de 120 días de la fecha en la notificación de la decisión de ICBHS acerca de su apelación. Durante la pandemia de COVID-19 el tiempo para solicitar una audiencia estatal se extendió 120 días extras.

PARA CONTINUAR LOS SERVICIOS MIENTRAS SE RESUELVE SU APELACION O AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

Usted puede solicitar continuación de servicios si presenta una apelación oportuna; la apelación implica cancelación o suspensión de servicios, reducción de servicios que previamente fueron autorizados; los servicios fueron recetados por un proveedor autorizado; la autorización original de servicios no se a terminado; o antes de lo siguiente, lo que ocurra mas tarde:

- 1) Dentro de 10 días de la fecha en que ICBHS le envió la notificación de determinación adversa de beneficios; 2) En la fecha vigente de el cambio en servicios propuesto por ICBHS en la determinación adversa de beneficios.

Si la determinación adversa de beneficios es aprobada en la audiencia estatal, quizás el beneficiario será respon-

sable por el costo de esos Servicios.

COMO PUEDO SOLICITAR CAMBIO DE PROVEEDOR?

- Si no esta satisfecho con su proveedor actual (Psiquiatra/PA/NP, Administrador de Casos, Terapeuta, Enfermera/o) tiene el derecho de solicitar cambio.
- Usted puede solicitar cambio llenando y presentando el formulario "Solicitud Para Cambio de Proveedor" y recibirá una decisión dentro de 10 días hábiles.

COMO PUEDO SOLICITAR UNA SEGUNDA OPINION

Clientes con Medi-Cal pueden solicitar una segunda opinión si se les negó servicios por no haber reunido los requisitos de la necesidad medica durante la Evaluación Inicial.

- Usted puede solicitar una segunda opinión llenando y presentando el formulario "Solicitud Para Una Segunda Opinión" y recibirá una decisión dentro de 15 días hábiles.

FORMULARIOS Y SOBRES

Formularios de Denuncias, Apelaciones, Petición para Cambio de Proveedor, Petición para Segunda Opinión y sobres con dirección impresa a Quality Management Unit se encuentran disponibles en la sala de espera de todas las clínicas y programas. Estos formularios se pueden presentar en la clínica/ programa o enviarse por correo en los sobres con dirección impresa.

SUS DERECHOS DURANTE LOS PROCESOS

- A no ser sujeto/a a consecuencia alguna ni discriminación por haber presentado una denuncia, apelación, audiencia imparcial estatal, solicitud para cambio de proveedor o solicitud para una segunda opinión.
- A que su confidencialidad sea protegida por la ley.
- A ser tratado con dignidad y respeto.
- Autorizar por escrito a una persona o proveedor para que actúe en su favor.
- A que una persona que le proporciona apoyo asista a las juntas con usted durante el proceso, con su autorización por escrito.

Para información o asistencia en presentar una denuncia, apelación, audiencia imparcial estatal, cambio de proveedor, y solicitud para segunda opinión, o para obtener información acerca del estado de su denuncia, apelación o audiencia imparcial estatal puede ponerse en contacto con:

Representante de Derechos del Paciente
al 1(442) 265-1561 o al 1(800) 817-5292

Leticia Plancarte-Garcia, Director
Departamento de Salud Mental
202 N. Eighth Street
El Centro, California 92243

July 2022



Procesos de Protección para el Beneficiario

Guía al Cliente

Departamento de Salud Mental

1 (442) 265-1525 o al 1 (800) 817-5292

Este folleto también esta disponible en letra grande y en Ingles, si desea una copia puede pedírsela a la recepcionista.

This brochure is also available in English and in large print. You can ask the receptionist for a copy.

Los beneficiarios que no estén satisfechos con los servicios de Salud Mental, MHSA o Tratamiento para Desordenes de Consumo de Sustancias (SUD siglas en Ingles) pueden presentar una denuncia o apelación sin estar sujetos a consecuencia alguna ni discriminación por haberlo hecho. También pueden presentar una denuncia acerca de el proceso de planeación comunitaria de MHSA, la consistencia de los planes autorizados de MHSA y la implementación del programa. Tienen el derecho de autorizar a una persona incluyendo a sus proveedor para que actué como su representante durante el proceso de una denuncia, apelación, o audiencia imparcial estatal.

MANERAS PARA RESOLVER UN PROBLEMA o INQUIETUD

Si usted tiene algún problema con sus servicios, la manera más fácil de resolver las cosas es el de hablar directamente con el supervisor/a del programa el cual le ayudara a tramitar su denuncia.

Tiene el derecho de utilizar los procesos de Denuncia y Apelación del Departamento de Salud Mental (ICBHS siglas en Ingles) para resolver su problema con los servicios. El personal de ICBHS puede ayudarle a llenar el formulario de denuncia o apelación en cualquier clínica o programa de

ICBHS o de Tratamiento para Desordenes de Consumo de Sustancias. También puede ponerse en contacto con el Defensor de los Derechos del Paciente al 1-800-817-5292 para recibir asistencia.

QUE SON DENUNCIAS?

Denuncias son expresiones verbalmente o por escrito de descontento sobre cualquier cosa, que no esta relacionada con una determinación adversa de beneficios. Las denuncias no se limitan al no estar satisfecho(a) con los servicios, la calidad de cuidados, o si siente que sus derechos han sido negados. Usted puede presentar una denuncia en cualquier momento, verbalmente o por escrito. Una denuncia también se puede presentar si no esta de acuerdo con una extensión propuesta por ICBHS para hacer una decisión referente a una autorización.

QUE SON APELACIONES?

Cientes con Medi-Cal tienen derecho a presentar una apelación verbalmente, o por escrito para que se revise una determinación adversa de beneficios. El beneficiario tiene 60 días del calendario de la fecha que esta en la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios/Notificación de Acción para presentar una apelación.

Una apelación es una solicitud para que se revise cualquiera de las siguientes determinaciones adversas de beneficios:

- negación o autorización limitada de los servicios solicitados, tipo o nivel de servicios, necesidad medica, cuando no son apropiados, eficacia de beneficios;
- reducción, suspensión o cancelación de servicios que previamente se habían autorizado;
- negación, completa o en parte, del pago por los servicios;
- el no haber proveído servicios oportunos de acuerdo con las normas de ICBHS;
- cuando ICBHS no actuó durante el tiempo requerido acerca de la resolución de denuncias y apelaciones;
- negación de la petición para refutar la responsabilidad financiera del beneficiario.

Usted puede presentar una apelación urgente, si tomar el tiempo de resolución de una apelación estándar podría seriamente poner en peligro la vida, salud mental o física del beneficiario, o su habilidad de adquirir, mantener o recobrar su máxima habilidad de funcionamiento.

Si ICBHS niega su petición para una Apelación Urgente, su apelación será tramitada como una apelación estándar, y se utilizara el plazo de una apelación estándar.

Usted puede presentar una apelación haya o no recibido una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios.

COMO PUEDO PRESENTAR UNA DENUNCIA O APELACION?

- Verbalmente, por teléfono o en persona
- Por escrito - llene el Formulario de Denuncia o Apelación y entréguelo o envíelo por correo.
- Apelaciones estándar que fueron presentadas verbalmente también deben de ser presentadas por escrito.
- Apelaciones Urgentes no necesitan ser presentadas por escrito

Recibirá una decisión acerca de su:

- Denuncia - en noventa (90) días del calendario, del día que ICBHS la recibió.
- Apelación Estándar - en treinta (30) días del calendario, del día que ICBHS la recibió.
- Apelación Urgente - setenta y dos (72) horas, de que ICBHS la recibió.

El plazo de la decisión para una denuncia, apelación estándar o apelación urgente puede ser alargado hasta 14 días si usted solicita la extensión o si ICBHS determina que se necesita mas información y el retraso es a su favor.

COMO PUEDO PRESENTAR UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?

Si usted tiene Medi-Cal puede solicitar una audiencia imparcial estatal, después de haber terminado el proceso de una apelación y ICBHS le notifico que ha sostenido la determinación adversa de beneficios, o cuando ICBHS no le dio notificación