



**Condado de Lake Salud Mental
Servicios de Salud Mental**

6302 Thirteenth Ave.

Lucerne, CA 95458

Teléfono: (707) 274-9101

Fax: (707) 274-9192

TTY: 711

7000-B South Center Dr.

Clearlake, CA 95422

Teléfono: (707) 994-7090

Fax: (707) 994-7092

Fax: (707) 994-7164

TTY: 711

Llamada gratuita para

Servicios De Crisis

1-800-900-2075 o 1-855-587-6373

Horas de Oficina

8:00 am-5:00 pm, lunes – viernes

Defensor de los Derechos del Paciente

(707) 501-3298

Rev120117

**Condado de Lake
Salud Mental**

Servicios de Salud Mental

**Guía de
Resolución de
Problemas del
Cliente**



¿Cuál es la diferencia entre una Queja y una Apelación?

Como cliente del Condado de Lake Salud Mental (LCBH), usted tiene el derecho de hacernos saber si no está contento o si está insatisfecho con cualquier asunto con LCBH. Para la mayoría de las cosas usted puede presentar una queja. Si el asunto involucre una Determinación Adversa de Beneficios (ABD), usted tiene el derecho de presentar una apelación. ABD ocurre:

- Le negamos o le limitamos algún servicio por medio del proceso de autorización, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
- Le reducimos, suspendimos, o terminamos un servicio previamente autorizado;
- Le niega, por completo o en parte, pago por el servicio;
- No, le proporcionamos servicios de manera oportuna, según determinado por el Estado o LCBH;
- No actuamos dentro de los plazos para decidir sobre las quejas estándar, apelación estándar, o una apelación apresurada; o
- Le negamos su petición para discutir una obligación financiera, incluyendo los costos compartidos, los copagos, las primas, deducibles, coseguro y otras obligaciones financieras del afiliado.

Si usted está descontento o insatisfecho con alguna de las ABDs mencionadas, usted puede apelar la decisión por de una apelación estándar o una apelación apresurada. Si usted está insatisfecho con algo aparte de una de las determinaciones mencionadas arriba, usted puede presentar una queja.

¿Qué tal si necesito ayuda para completar el proceso de resolución de problemas?

En cualquier momento durante el proceso de resolución de problema, usted puede pedirle al personal que le ayude. Usted tiene el derecho a autorizar a otra persona o a su representante legal que actúe en su nombre. También puede pedirle ayuda al Abogado de Derechos del Paciente o al Servicios del Defensor del Estado. El Abogado de Derechos del Paciente puede ser contactado en (707) 501-3298; el Servicio del Defensor de Derechos del Estado puede ser alcanzado en 1-888-452-8609 o 1-800-896-4042; o por email: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Confidencialidad

Le aseguramos que su queja y/o apelación será confidencial y solamente será discutida con las personas directamente envueltas en el asunto. No se le discriminara ni se le castigara de ninguna manera por su queja y/o apelación.

Asistencia de Lenguaje y Comunicación

Tenemos intérpretes que hablan español durante horas regulares de oficina y utilizamos una Línea de Idiomas para todos los otros idiomas.

Si usted tiene impedimentos auditivos o del habla y usa TTY, favor de llamar al 711 para asistencia. Asistencia de audio está disponible para las personas con discapacidad visual.

Todos los servicios de asistencia disponibles son GRATI.

- Entonces revisaremos su apelación apresurada y le notificaremos verbalmente sobre nuestra decisión lo antes posible. También le enviaremos por escrito un aviso explicándole nuestra decisión, no más tardar 72 horas después de haber recibido su apelación apresurada.
- El proceso de apelación apresurada podría tardar más de 72 horas si usted solicita una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y que la extensión le beneficiara. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días calendarios. Le dejaremos saber si extendimos el proceso.
- Nuestra decisión por escrita a usted incluirá información sobre su derecho a una Audiencia del Estado Justa y cómo hacerlo. También incluirá información sobre cómo, en ciertas circunstancias, podrá mantener sus servicios actuales mientras espera su audiencia.

Beneficiarios de Medi-Cal: Si usted ha completado el proceso de resolución de problemas con LCBH y no está completamente satisfecho con nuestra decisión(es), usted tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial del estado. Las instrucciones se encontrarán en la Guía del Beneficiario a Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

¿Cómo presento una queja o apelación?

Las formas de Quejas y Apelaciones están situados visiblemente y accesibles en los lobbies de nuestras clínicas. Sobres con su dirección están incluidos con las formas, por si desea presentar su queja o apelación por correo. Favor de preguntarle al personal si no ve las formas y sobres.

Proceso de Quejas

Usted tiene el derecho de presentar una queja ya sea oralmente o por escrito en cualquier momento. Si desea, alguien puede llamar o escribir por usted.

- Le escribiremos para dejarle saber que recibimos su queja.
- Revisaremos su queja y le escribiremos para dejarle saber de nuestra decisión dentro de sesenta (60) días de calendario a partir de la fecha que presento su queja.
- El proceso de quejas puede tardar más de sesenta (60) días de calendario si usted pide una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y la extensión sería para su beneficio. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días calendario. Le informaremos si extendemos el proceso.

Proceso de Apelación Estándar (acerca de ABDs)

Usted tiene derecho a someter una apelación estándar para solicitar una revisión de alguna Determinación Adversa de Beneficios (ABD). Puede presentar una apelación ya sea verbalmente o por escrito. Si usted pide una apelación verbalmente, usted tendrá que seguirla con una apelación firmada y por escrito después de que nos haya dicho verbalmente. Usted debe someter la apelación dentro de sesenta (60) días de la fecha del ABD que usted está apelando.

- Usted puede autorizar a otra persona, incluyendo a su proveedor, para que lo represente durante el proceso de apelación.
- Le avisaremos por escrito que recibimos su apelación.

- Usted tiene derecho de presentar evidencia en persona o por escrito que apoya o se relaciona a su apelación.
- Usted también tiene derecho de revisar su archivo y otros expedientes que sean de importancia a su apelación antes y durante el proceso de apelación.
- Revisaremos su apelación regular y le escribiremos para informarle sobre nuestra decisión. Le dejaremos saber sobre nuestra decisión dentro treinta (30) días del calendario de cuando se sometió su apelación.
- El proceso de apelación estándar puede tardar más de treinta (30) días calendario si usted solicita una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y la extensión será a su favor. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días de calendario. Nosotros le dejaremos saber si extendemos el proceso.
- Nuestra decisión por escrita a usted incluirá información sobre su derecho de pedir una Audiencia Imparcial del Estado y cómo hacerlo. También incluirá información sobre cómo, en ciertas situaciones, mantener sus servicios actuales mientras usted espera tener su audiencia.

Beneficiarios de Medi-Cal: Si usted ha completado el proceso de resolución de problemas con LCBH y no está completamente satisfecho con nuestra decisión(es), usted tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial del estado. Las instrucciones se encontrarán en la Guía del Beneficiario a Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

Proceso de Apelación Apresurada (acerca ABDs)

Usted tiene el derecho de presentar una apelación apresurada para pedir que se revise una ABD. Apelaciones apresuradas son consideradas necesarias SOLAMENTE cuando el uso del proceso regular de resolución le pueda poner en peligro su vida, salud, o capacidad de lograr, mantener o recobrar su funcionamiento. Usted puede someter una apelación apresurada verbalmente o por escrito.

- Usted puede autorizar a otra persona, incluyendo a su proveedor, para que lo represente durante el proceso de apelación.
- Le escribiremos para avisarle que hemos recibido su apelación apresurada.
- Revisaremos su petición para una apelación apresurada. Si acaso le negamos su petición para una apelación apresurada, la apelación será cambiada por una apelación estándar y seguirá el proceso de apelación estándar. Haremos esfuerzos razonables para avisarle lo más pronto posible si negamos su petición para una apelación apresurada. También le mandaremos un aviso por escrito, dentro de dos (2) días calendario de cuando recibimos su petición.
- Si determinamos que su petición para una apelación apresurada es válida, usted tendrá el derecho de presentar pruebas en persona o por escrito que apoyan su apelación apresurada.
- Usted también tiene el derecho de revisar el archivo de su caso u otros documentos pertinentes a su apelación apresurada antes y durante del proceso de apelación apresurada.