

DEFENSORES DE BENEFICIARIOS Y CLIENTES

El MHP del Condado ha contratado a dos agencias para ayudarle a resolver cualquier problema con los servicios de atención de salud mental.

**Para servicios hospitalarios o
residenciales las 24 horas, llamar a:**

JFS PATIENT ADVOCACY
619-282-1134 o 1-800-479-2233

Para servicios ambulatorios, llamar a:

CCHEA (Consumer Center for Health
Education & Advocacy)

1-877-734-3258

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA AUDIENCIA JUSTA ESTATAL?

Si usted es un beneficiario de Medi-Cal y ya ha agotado el Proceso de Apelación de MHP y no quedó satisfecho con la decisión de la apelación, puede solicitar una Audiencia Justa Estatal.

Puede solicitar una audiencia si no está de acuerdo con la decisión de apelación final sobre la decisión desfavorable del beneficio realizada sobre sus servicios. La audiencia es una oportunidad de presentar su caso ante un juez administrativo para una resolución.

Usted cuenta con el derecho de solicitar una audiencia dentro de 120 días después de recibir una decisión sobre su apelación. También puede solicitar una audiencia sobre la pronta realización de la decisión de apelación.

ASISTENCIA PARA ENTABLAR UNA AUDIENCIA

Si requiere asistencia para entablar una audiencia, puede ponerse en contacto con la agencia de defensa o bien llamar a los Servicios Sociales del Departamento de Defensa llamando al 1-800-952-5253.

También puede llamar a la agencia de Defensa en cualquier momento si tiene preguntas o requiere ponerse al día sobre su queja o apelación.

PROCESO DE QUEJA Y APELACIÓN

CONDADO DE SAN DIEGO
PLAN DE SALUD MENTAL (MHP)

UNA GUÍA PARA EL CONSUMIDOR



Como cliente, usted cuenta con el derecho de recibir servicios de un proveedor calificado de salud mental y participar activamente en su atención y cuidado. También cuenta con el derecho de expresar sus inquietudes sobre su cuidado, por ejemplo, si se terminan sus servicios o si no está satisfecho con su tratamiento o medicamentos, o si siente que ha sido tratado irrespetuosamente.

FORMAS DE RESOLVER SUS INQUIETUDES

Si tiene una inquietud, una manera rápida de resolver los problemas es hablar directamente con su proveedor o con el gerente del programa. Si no está de acuerdo con su tratamiento o medicamento, puede obtener una segunda opinión por parte de otro profesional de salud del personal del proveedor o bien a través de la Línea de Acceso y Crisis llamando al 1-888-724-7240. No hay ningún costo asociado por obtener una segunda opinión.

¿QUÉ ES UNA QUEJA? ¿QUÉ ES UNA APELACIÓN?

Una **QUEJA** quiere decir una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto diferente a una determinación desfavorable de un beneficio.

Una **APELACIÓN** quiere decir una revisión por parte de MHP sobre una determinación desfavorable de un beneficio, como lo es:

1. Negación o autorización limitada de servicios solicitados
2. Reducción, suspensión o terminación de servicios previamente autorizados
3. Negación total o parcial, o pago de un servicio
4. Incumplimiento de proporcionar servicios oportunamente (dentro de 60 días)
5. Incumplimiento de MHP de actuar dentro del periodo de tiempo para una resolución normal de una queja o apelación
6. Negación de una solicitud del afiliado para disputar una responsabilidad financiera con los servicios.

Una **Notificación de Determinación Desfavorable de Beneficios** (NABD, en inglés) es una carta formal de parte de MHP sobre una acción relacionada con sus servicios. Usted puede apelar si recibe un NABD.

¿CÓMO PUEDO ENTABLAR UNA?

- De forma oral o verbal - por teléfono o en persona con la Agencia Defensora
- Por escrito, llenando el Formulario de Quejas y Apelación, disponible en la oficina de su programa o del proveedor.
- Las solicitudes orales de apelación deben complementarse con una apelación escrita.

SUS DERECHOS EN EL PROCESO

- Estar libre de discriminación o sanciones debido a su presentación
- Protegerlo confidencialmente, de acuerdo a la ley
- Ser tratado con dignidad y respecto en un idioma que usted entienda
- Autorizar a una persona a que actúe en su favor
- Contar con una persona de apoyo que asista a las reuniones con usted durante el proceso.
- Dentro de 10 días, solicitar que sus servicios continúen hasta conocer el resultado de su apelación.