



Si tiene una preocupación sobre sus servicios de salud del comportamiento, ***¡tiene ayuda a disposición!***

**Por ayuda con Servicios de Internación o Residencia, llame al:
JFS PATIENT ADVOCACY 619-282-1134 or 1-800-479-2233**

**Por ayuda con Servicios Ambulatorios, llame al:
CCHEA (Consumer Center for Health Education & Advocacy) 1-877-734-3258**

Los formularios de Quejas o Apelaciones con sobres con franqueo pago están disponibles en la oficina de su proveedor de tratamiento.

FORMAS DE RESOLVER SUS PREOCUPACIONES

Como miembro, tiene el derecho de recibir servicios de salud del comportamiento de calidad y el derecho a expresar sus preocupaciones sobre cualquier parte de sus servicios de tratamiento.

- La forma más fácil y rápida de lidiar con los problemas es hablar sobre su proveedor o el gestor del programa.
- Si no está satisfecho con su tratamiento o medicación, puede pedir una segunda opinión de otro médico clínico del programa de tratamiento o si llama a **Access and Crisis Line at 1- 888-724-7240 (TTY: 711)**.
- Puede hacer uso del Proceso de Resolución de Problemas del Plan al:
 - a. Presente una **Queja** en cualquier momento si no está satisfecha con los servicios o siente que sus derechos están siendo negados.
 - b. Recibirá una carta escrita que le hará saber si su queja fue recibida dentro de los 5 días calendario posteriores a la recepción.
 - c. Recibirá una decisión de su queja dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de presentación.
 - d. Autoriza a otra persona a actuar en su nombre respecto de su queja o apelación (incluidos un proveedor o un defensor).
 - Si acepta que otra persona actúe en su nombre, es posible que se le solicite que firme un formulario de autorización, que autoriza al condado a divulgar información a esa persona.
 - e. Presente una **Queja** oralmente o por escrito dentro de los 60 días calendario posteriores si su servicio es terminado, reducido o denegado.
 - f. Recibirá una carta por escrito para hacerle saber que su apelación ha sido recibida dentro de los 5 días calendarios posteriores a la recepción.
 - g. Presente una apelación acelerada cuando el proceso estándar podría poner en riesgo grave la vida, la salud o la capacidad de tener, mantener o recuperar la funcionalidad máxima.
 - h. Recibirá una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario en una apelación estándar o dentro de las 72 horas en una apelación acelerada.
 - i. Solicite seguir recibiendo servicios mientras está esperando la decisión de una apelación (dentro de los 10 días posteriores a la fecha envió o de haber recibido en persona su Aviso de Determinación de Beneficios Adversa). No se le pedirá que pague por la continuación de servicios mientras su apelación esté pendiente o si la decisión final de la apelación es en favor de la determinación adversa de beneficios del condado.
 - j. Presente una **Audiencia Imparcial del Estado** dentro de los 120 días de tomada la decisión si no está satisfecho con los resultados de su apelación o si ha completado el proceso de Quejas y Apelaciones del Plan.
 - Puede llamar al Departamento de Servicios Sociales directamente al número 1-800-743-8525 O visitar <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>
 - k. Solicite seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de la Audiencia Imparcial del Estado (dentro de los 10 días posteriores a la fecha de la decisión de su apelación). No se le pedirá que pague por la continuación de servicios mientras la Audiencia Imparcial del Estado esté pendiente o si la decisión final es en favor de la determinación adversa de beneficios del condado.

SUS DERECHOS

- Ser tratado con respeto y para recibir tratamiento en su idioma que prefiera.
- Recibir una segunda opinión sobre su tratamiento o medicación.
- Elegir a alguien que actúe en su nombre. Con un consentimiento por escrito, puede elegir a un proveedor o representante autorizado para que actúe en su nombre.
- Tener a alguien que lo acompañe a reuniones y audiencias.
- No sufrir discriminación ni sanciones por presentar una queja o apelación.
- Que su privacidad esté protegida por la ley.

Para obtener más información sobre el Proceso de Resolución de Problemas y sus derechos, puede:

1. Pedirle a su proveedor una copia del Manual para Miembros de Salud del Comportamiento del Condado de San Diego o buscar una copia en línea al <http://www.optumsandiego.com> o en la [Beneficiary & Families page](#).
2. Visite la página de [Behavioral Health Services' Your Rights page](#) en https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_your_rights.html