

## INFORMACION ACERCA DE QUEJAS FORMALES DEL CONSUMIDOR

Si usted tiene algún problema con los servicios de salud mental de Medi-Cal, nos gustaría ayudarle. Tenemos un proceso para solución de problemas de tres niveles. Usted puede presentar una Queja formal, una Apelación, o pedir una Audiencia Imparcial Estatal para ayudar a resolver su problema. La Queja Formal se puede presentar en cualquier momento dado. La Apelación tiene que entablarse dentro de 90 días de la fecha que usted reciba el Aviso de Acción. No hay límite de tiempo para presentar una Apelación si no recibe un Aviso de Acción. Tiene que agotar todo proceso de resolución interno del MHP antes de entablar una Audiencia Imparcial Estatal.

Su proveedor de servicios tiene un folleto del Proceso para Quejas formales y un folleto del Proceso de Apelación que explica el proceso e incluye una solicitud de Queja formal y Apelación. Usted puede permitir que un amigo, pariente, ó representante legal lo represente en la Queja formal, Apelación, ó Audiencia Imparcial Estatal.

Si usted necesita ayuda, las personas que pueden ayudarle son: su proveedor de salud mental, los empleados del Departamento de Mejoramiento de Calidad, comunicándose al 1-(800) 660-3570, ó los empleados de los Derechos de los Pacientes al 1-(800) 350-0519 o al (951)358-4600. Aceptamos llamadas por cobrar.

**Queja Formal:** Para entablar una Queja formal, usted o su representante, tiene que llenar una solicitud de Queja formal, tiene que firmar una solicitud permitiéndonos divulgar información, y si existe alguno, tiene que adjuntar los materiales escritos que apoyen su punto de vista.

**Apelación:** Para entablar una Apelación usted o su representante, debe de llenar una forma para apelar, firmar una petición por escrito para facilitar el acceso a su información, y si existe alguno, tiene que adjuntar los materiales escritos que apoyen su punto de vista.

**Audiencia Imparcial Estatal:** Tras haber agotado todo proceso de resolución interno del MHP usted puede entablar una Audiencia Imparcial Estatal.

**Asistencia:** Si requiere asistencia para llenar la Queja formal, Apelación o de Audiencia Imparcial Estatal, puede pedirle ayuda a su proveedor de servicios, ó llamando a: Departamento de Mejoramiento de Calidad al 1-(800) 660-3570, ó a Los Derechos de los Pacientes al 1-(800) 350-0519, ó localmente al (951) 358-4600.

**Estado:** Si quiere saber el estado de su Queja formal, Apelación, o Audiencia Imparcial Estatal, comuníquese con la Coordinadora de Mejoramiento de Calidad al 1-(800) 660-3570.

Si usted tiene beneficios de Medi-Cal y recibe servicios de salud mental, tiene el derecho a solicitar una Apelación cuando su proveedor de servicios recomienda lo siguiente:

1. Negación de Servicios
2. Terminación
3. Reducción de Servicios

### AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

Si usted es beneficiario de Medi-Cal y no está de acuerdo con la recomendación o con las decisiones, usted o su representante puede solicitar que se realice una Audiencia Imparcial Estatal dentro de 90 días a partir de la fecha en que fue tomada la decisión de la Apelación.

Si usted quiere que el Medi-Cal continúe prestando sus servicios hasta que la Audiencia Imparcial Estatal quede decidida, tiene que presentar su solicitud para la Audiencia Imparcial Estatal dentro de 10 días de la fecha del aviso.

Usted o su representante puede obtener la solicitud para Audiencia Imparcial Estatal a través de su proveedor de servicios o solicitándola con la Oficina de Los Derechos de los Pacientes, llamando al 1-(800) 350-0519, o al (951) 358-4600. Aceptamos llamadas por cobrar, ó puede llamar gratis a la Unidad de Información Pública al 1-(800) 952-5253.

Tras llenar la solicitud de la Audiencia Imparcial Estatal, envíela a:

#### La División de Audiencia Estatal

Departamento de Servicios Sociales de California

P.O. Box 944243, Mail Station 19-37

Sacramento, CA 94244-2430

**Para obtener información del estado de una Queja formal, de una Apelación, o una Audiencia Imparcial Estatal comuníquese con la Coordinadora de Mejoramiento de Calidad al 1-(800) 660-3570**

**LOS BENEFICIARIOS DE MEDI-CAL TIENEN EL DERECHO DE, POR CUALQUIER MOTIVO, USAR EL PROCESO DE QUEJA FORMAL O APELACION. PUEDE SOLICITAR UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL TRAS AGOTAR TODO EL PROCESO DE RESOLUCION INTERNO DEL MHP.**