

# CONDADO DE SAN DIEGO

## Servicios de salud conductual (El plan)

**Si tiene alguna inquietud sobre los servicios de salud mental o trastornos por el consumo de sustancias, ¡hay ayuda disponible!**

Como cliente del plan, usted tiene derecho a recibir servicios de salud conductual de calidad y el derecho a expresar sus inquietudes sobre cualquier parte de sus servicios de tratamiento.

### FORMAS DE RESOLVER SU PREOCUPACIÓN:

1. La manera más fácil y rápida de manejar un problema es hablar con su proveedor o el administrador del programa.
2. Si no está satisfecho con su tratamiento o medicamento, puede solicitar una segunda opinión de otro médico en su programa de tratamiento o llamando a la **Línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240 (TTY: 711)**.
3. Puede usar el Proceso de resolución de problemas del cliente y del beneficiario del plan para:
  - a. Presente una queja en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios o siente que se les niegan sus derechos.
  - b. Presente una apelación dentro de los **60 días** si sus servicios son terminados, reducidos o denegados.
  - c. Presente una apelación acelerada, cuando el proceso estándar podría poner en grave peligro la vida, la salud o la capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.
  - d. Continúe con sus servicios mientras espera una decisión de apelación.

Revise el Folleto de quejas y apelaciones (disponible en su programa de tratamiento) para obtener más información e instrucciones sobre cómo presentar un reclamo o apelación verbalmente por teléfono, en persona o por escrito.

Los formularios de reclamo y apelación con sobres estampados están disponibles en la oficina de su proveedor de tratamiento.

### SUS DERECHOS COMO CLIENTE

- Ser tratado con respeto y recibir tratamiento en el idioma que prefiera.
- Para recibir una segunda opinión sobre su tratamiento o medicamento.
- Para elegir a alguien para que actúe en su nombre.
- Para llevar a alguien con usted a las reuniones y audiencias.
- Para solicitar ayuda con la presentación de una queja o apelación de familiares, amigos o un defensor.
- Estar libre de discriminación o penalización debido a la presentación de la queja / apelación.
- Tener su privacidad protegida por la ley.

### DERECHO A UNA AUDIENCIA JUSTA ESTATAL

Si no está satisfecho con los resultados del proceso de Apelación del Plan, tiene derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado dentro de los **120 días** de la decisión de la apelación.

Si es beneficiario de Medi-Cal y ha completado el proceso de Queja y Apelación del Plan, tiene derecho a solicitar una Audiencia estatal imparcial sobre la denegación, la terminación o la reducción de los servicios dentro de los **120 días** de dicha acción.

Para mantener sus mismos beneficios mientras su apelación aún está en proceso, debe presentar una solicitud dentro de los **10 días** posteriores a la recepción del Aviso de determinación adversa de beneficios (Ayuda pagada pendiente).

Puede llamar directamente al **Departamento de Servicios Sociales al 1-800-952-5253** O llamar a una de las agencias que figuran a continuación.

### ESTAS AGENCIAS PUEDEN AYUDAR CON SUS INQUIETUDES

Para servicios de **HOSPITAL / RESIDENCIAL**, llame a:  
**Abogacía de pacientes JFS**  
619-282-1134 o 1-800-479-2233

Para servicios con **PACIENTES AMBULATORIOS**, llame a: **Centro del Consumidor para la Educación y Promoción de la Salud (CCHEA)**  
1-877-734-3258