

Proceso de resolución de problemas

Monterey County Behavioral Health (MCBH) se compromete a encontrar soluciones a los problemas e inquietudes que pueda encontrar durante el tiempo en que recibe servicios con nosotros. Los miembros no serán objeto de discriminación, intimidación o cualquier otra represalia por expresar inquietudes, presentar una queja, apelación o audiencia imparcial estatal. Si no está satisfecho con algún problema relacionado con los servicios que está recibiendo, tiene opciones que pueden ayudarle a resolver estos problemas. Aquí hay algunas opciones que debe considerar al decidir los próximos pasos a seguir.

Cambio de proveedor clínico

El formulario se encuentra en todos los vestíbulos de las clínicas ambulatorias. El formulario se utiliza para solicitar un cambio de psiquiatra, psicólogo, trabajador social o administrador de casos.

¿Cómo solicito un cambio de proveedor clínico?

Puede completar el formulario de cambio de proveedor clínico y enviarlo a cualquier miembro del personal de MCBH.

¿Qué sucede después de completar este formulario?

El formulario será revisado por el Gerente del Programa y/o el Supervisor de la Unidad de Salud Conductual. Es posible que reciba una llamada telefónica del Gerente del Programa y/o del Supervisor de la Unidad de Salud Conductual solicitando más información y/o para comenzar el proceso de identificación de soluciones. Las soluciones pueden variar de persona a persona, ya que cada situación es única.

Queja

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de descontento o insatisfacción con MCBH y no implica una Determinación de Beneficio Adverso. Los miembros también tienen derecho a presentar una queja por no proporcionar atención inclusiva para personas trans.

¿Quién puede presentar una queja?

El miembro que recibe servicios a través de MCBH, un proveedor clínico y/o representante autorizado.

¿Cuál es la fecha límite para presentar una queja?

No hay fecha límite para presentar una queja y un miembro puede presentarla en cualquier momento, pero es mejor hacerlo poco después de que surja el problema para proporcionar información más específica y detallada.

¿Cómo presento una queja?

El miembro, proveedor clínico o representante autorizado puede presentar una queja oralmente, por escrito o en persona en la siguiente dirección y/o número de teléfono:

Departamento de Calidad de Salud Conductual del Condado de Monterey
1611 Bunker Hill Way, Suite 120
Salinas, CA 93906
(831) 755-4545
(831) 796-1788 TTY/TDD

¿Dónde obtengo el formulario de queja?

El formulario de queja se encuentra en el siguiente enlace, al final de la página, bajo Formularios. Además, puede solicitar una copia del formulario en el lugar donde reciba los servicios, a cualquiera de los miembros de su equipo de tratamiento o llamando a Mejora de la calidad al (831) 755-4545.

<https://www.countyofmonterey.gov/government/departments-a-h/health/behavioral-health/behavioral-health/about-us/problem-resolution-process#noard>

¿Cuándo recibiré información sobre una queja que presenté?

Recibirá una confirmación por escrito de MCBH de que su queja fue recibida en un plazo de 5 días naturales. MCBH tomará una decisión sobre su queja en un plazo de 30 días naturales desde la fecha en que recibimos su queja.

Aviso de determinación adversa de beneficios

¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD)?

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD) es un formulario que recibe de MCBH que le brinda información sobre una decisión o "acción" tomada acerca de por qué no es elegible para recibir o continuar recibiendo servicios especializados de salud mental y/o trastornos por uso de sustancias de Medi-Cal. El formulario le dará información específica sobre:

- La razón específica por la que se tomó la decisión.
- Información sobre cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con la decisión.
- Información sobre el proceso de queja, apelación o apelación acelerada.
- Información sobre el proceso de audiencia imparcial del estado.
- Información sobre los plazos para solicitar una queja, apelación, apelación acelerada o proceso de audiencia imparcial estatal.

¿Cuáles son las "acciones" del Plan de Salud Mental del Condado?

Una "acción", también conocida como determinación adversa de beneficios, ocurre cuando el BHP realiza al menos una de las siguientes acciones:

- Niega o limita la autorización de los servicios solicitados, incluido el tipo y el nivel de servicio; necesidad médica, idoneidad, entorno o efectividad de un beneficio cubierto;
- Reduce, suspende o termina un servicio previamente autorizado;
- Niega total o parcialmente, el pago del servicio;
- No proporciona servicios de manera oportuna;
- No actúa dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de apelaciones
- La denegación de la solicitud de un miembro para disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué debo hacer si recibo un Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD)?

1. Lea toda la información del formulario.

2. Preste mucha atención a la información sobre el plazo que tiene para presentar una apelación, una apelación acelerada y una audiencia imparcial estatal.

¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con la decisión descrita en el Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD)?

Puede presentar una apelación.

Proceso de apelación

Una apelación es una solicitud de revisión de un problema que tiene con el plan de salud conductual con respecto a una denegación o cambios en sus servicios de salud conductual como se menciona en la sección NOABD anterior.

¿Quién puede presentar una apelación?

La apelación puede ser presentada por un miembro, un proveedor clínico o un representante autorizado. La apelación puede presentarse oralmente, por escrito o en persona, y cualquier apelación presentada por el proveedor clínico en nombre del miembro requiere un consentimiento por escrito del miembro.

¿Cuál es la fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha en que se tomó la acción o decisión. Esto generalmente significa la fecha en el NOABD.

¿Dónde puedo obtener el formulario de apelación?

El formulario de apelación se encuentra en el siguiente enlace, al final de la página, bajo Formularios. Además, puede solicitar una copia del formulario en el lugar donde reciba los servicios, a cualquiera de los miembros de su equipo de tratamiento o llamando a Mejora de la calidad al (831) 755-4545.

<https://www.countyofmonterey.gov/government/departments-a-h/health/behavioral-health/behavioral-health/about-us/problem-resolution-process#noard>

Hay dos tipos de apelaciones.

Hay una apelación estándar y una apelación acelerada.

APELACIÓN ESTÁNDAR

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación es una solicitud de revisión de un problema que tiene con el plan de salud conductual respecto a una denegación o cambios en sus servicios, tal y como se menciona en la sección de NOABD anterior.

- Puede presentar una apelación por escrito, verbalmente, por teléfono o en persona.
- MCBH le enviará una confirmación por escrito de que su apelación fue recibida y está siendo procesada en un plazo de 5 días naturales.
- MCBH proporcionará una decisión por escrito sobre la apelación estándar dentro de los 30 días a partir de la fecha en que se recibió su apelación.

APELACIÓN ACELERADA

¿Qué es una apelación acelerada?

Es una forma más rápida de decidir una apelación. Este tipo de proceso de apelación es similar a la apelación estándar, pero una apelación acelerada debe cumplir con ciertos requisitos a continuación:

- Puede solicitar una apelación acelerada verbalmente y no tiene que presentar su solicitud por escrito.
- Si cree que esperar hasta 30 días para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.
- Si MCBH acepta que su apelación cumple con los requisitos para una Apelación Acelerada, entonces MCBH resolverá su Apelación Acelerada dentro de las 72 horas a partir de la fecha en que se recibió su Apelación Acelerada.
 - MCBH le notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito sobre la decisión de la Apelación Acelerada.
- Si MCBH decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, MCBH se lo notificará de inmediato (verbalmente) y por escrito dentro de los dos (2) días calendario a partir de la fecha en que se recibió la apelación.

¿Cómo presento una apelación estándar o acelerada?

La apelación puede presentarse por escrito, oralmente o en persona en la siguiente dirección y/o número de teléfono:

Departamento de Calidad de Salud Conductual del Condado de Monterey

1611 Bunker Hill Way, Suite 120

Salinas, CA 93906

(831) 755-4545

(831) 796-1788 TTY/TDD

Alternativamente, también puede comunicarse con el Defensor de los Derechos del Paciente al (831) 755-4518 si tiene preguntas sobre el proceso de apelación. Todos los formularios y sobres con su dirección están disponibles en todos los vestíbulos de las clínicas ambulatorias, o puede usar un papel normal para escribir su solicitud.

Este formulario debe estar firmado y fechado por usted.

Proceso de audiencia imparcial estatal

¿Qué es una audiencia imparcial estatal?

Es una revisión independiente realizada por un juez de derecho administrativo para garantizar que usted reciba los servicios a los que tiene derecho conforme al programa Medi-Cal. Las audiencias imparciales estatales se llevan a cabo después de la decisión de apelación, cuando hay una falta de resolución oportuna u otras condiciones.

¿Cuál es la fecha límite para solicitar una audiencia imparcial estatal?

Un miembro o representante autorizado puede solicitar una audiencia imparcial estatal dentro de los 120 días posteriores a la recepción de una carta de resolución de apelación informando que el plan de salud conductual está confirmando una determinación adversa de beneficios o si su apelación no se resolvió dentro de los plazos especificados.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi solicitud de audiencia imparcial estatal?

Después de solicitar una audiencia estatal, podría tomar hasta 90 días decidir su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una audiencia imparcial estatal más rápidamente?

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal acelerada llamando al 1-800-743-8525 / TDD 1-800-952-8349 si cree que esperar hasta 90 días para una decisión sobre su caso pondrá en peligro su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.

El Departamento de Servicios Sociales, División de Audiencias del Estado, revisará la solicitud y decidirá si califica para una audiencia acelerada.

Si se aprueba la audiencia imparcial estatal acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de su solicitud.

¿Cómo solicito una audiencia imparcial estatal?

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono, electrónicamente o por escrito:

- Por teléfono: Llame al 1-800-743-8525. Si no puede hablar u oír bien, llame a TTY/TDD al 1-800-952-8349.
- Electrónicamente: Puede solicitar una audiencia estatal en línea. Visite el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California para completar el formulario electrónico:



- Por escrito:

Departamento de Servicios Sociales de California
División de Audiencias Estatales
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430