

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA MIEMBROS DEL PLAN DE SALUD CONDUCTUAL

Los miembros del Plan de Salud Conductual del Condado de Monterey (BHP) o sus representantes autorizados pueden hablar con el gerente de la clínica para solicitar ayuda con cualquier problema de BHP.

CAMBIO DE PROVEEDOR

Para solicitar un cambio de un proveedor actual (psiquiatra, psicólogo, trabajador social psiquiátrico o administrador de casos), el miembro o su representante autorizado pueden completar un formulario de "Cambio de médico" que está disponible en todas las clínicas a pedido.

QUEJAS

Una queja es una expresión de insatisfacción con cualquier aspecto de los servicios recibidos. Los miembros también tienen derecho a presentar una queja por no brindar atención inclusiva para personas trans.

La presentación de una queja ante el BHP se puede hacer en persona, por teléfono o por escrito al Departamento de Calidad:

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

El Departamento de Calidad proporcionará una decisión por escrito sobre la queja dentro de los 30 días posteriores a su recepción.

ACCIONES DE BHP

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

- A. Niega o limita la autorización de los servicios solicitados, incluido el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad y el entorno, o la efectividad de un beneficio cubierto.
- B. Reduce, suspende o termina un servicio previamente autorizado;
- C. Niega total o parcialmente, el pago por el servicio.
- D. No proporciona servicios de manera oportuna.
- E. No actúa dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones.
- F. Niega una solicitud para disputar la responsabilidad financiera.

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD) es un formulario que recibe de MCBH que le brinda información sobre una decisión o "acción" que se tomó sobre 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.

APELACIONES

Se pueden solicitar apelaciones para revisar una Acción. Las apelaciones deben presentarse dentro de los 60 días posteriores a la recepción de un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

Si desea continuar recibiendo servicios mientras se revisa su apelación, debe solicitar una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha de la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que su BHP dice que los servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde.

Las apelaciones se pueden presentar en persona, por teléfono o por escrito al Departamento de Calidad:

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

APELACIONES ESTÁNDAR

El Departamento de Calidad proporcionará una decisión por escrito sobre la apelación dentro de los 30 días posteriores a su recepción.

APELACIONES ACELERADAS

Un miembro o representante autorizado puede solicitar una Apelación Acelerada para revisar una Acción cuando el uso del proceso de resolución Estándar pueda poner en peligro la vida, la salud o la capacidad del miembro para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.

Si MCBH acepta que su Apelación cumple con los requisitos para una Apelación Acelerada, MCBH resolverá su Apelación Acelerada dentro de las 72 horas posteriores al día en que se recibió.

AUDIENCIAS IMPARCIALES ESTATALES

Una audiencia imparcial estatal es una revisión independiente realizada por un juez de derecho administrativo. Las audiencias imparciales estatales deben presentarse dentro de los 120 días posteriores a la recepción de una carta de resolución de apelación que indique que BHP está confirmando una determinación adversa de beneficios o si la apelación no se resolvió dentro de los plazos especificados. Si desea continuar recibiendo servicios mientras espera la decisión de la audiencia imparcial estatal, debe solicitar una audiencia imparcial estatal dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que se le envió el aviso de decisión de apelación o se le entregó.

Se puede solicitar una audiencia imparcial estatal por teléfono, en línea o por escrito:

- Por teléfono: llame al **1-800-743-8525**. Si no puede hablar o oír bien, llame a TDD **1-800-952-8349**.
- 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

Si es necesario, el miembro puede comunicarse con el Defensor de los Derechos del Paciente para obtener ayuda para solicitar una audiencia imparcial estatal:

PatientsRightsAdvoca@countyofmonterey.gov

(831)755-4518
TTY/TDD: **(831) 796-1788**

AUDIENCIAS IMPARCIALES ESTATALES ESTÁNDAR

El Estado proporcionará una decisión por escrito sobre la audiencia dentro de los 90 días posteriores a su recepción.

AUDIENCIAS IMPARCIALES ESTATALES ACELERADAS

Un miembro o representante autorizado 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 que se decida su caso dañará gravemente su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Si se aprueba su solicitud, se programará una audiencia y se tomará una decisión dentro de los 3 días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.