

**Servicios de Salud Conductual
para Adultos del Condado de Nevada**

500 Crown Point Circle, Suite 120

Grass Valley, CA 95945

Teléfono: (530) 265-1437

Servicios para niños

Brighton Greens Resource Center

988 McCourtney Road

Grass Valley, CA 95949

Teléfono: (530) 470-2736

Servicios para adultos y niños de Truckee

10075 Levon Avenue, Suite 204

Truckee, CA 96161

Teléfono: (530) 582-7803

Servicios en casos de crisis

1-888-801-1437 o (530) 265-5811

Horario de atención

8:00 a. m.-5:00 p. m., de lunes a viernes

Defensor de los Derechos del Paciente

(530) 265-1437



**Servicios de Salud Mental
y Consumo de Sustancias**

**Guía de Resolución
de Problemas
para Clientes**



¿Cuál es la diferencia entre una queja y una apelación?

Como cliente de Nevada County Behavioral Health (NCBH), Servicios de Salud Mental y Servicios de Consumo de Sustancias, usted tiene derecho a comunicarnos si está disconforme o insatisfecho con algún asunto en NCBH. En la mayoría de los casos, puede presentar una queja. Si el asunto implica una Determinación Adversa de Beneficios (Adverse Benefit Determination, ABD), tiene derecho a presentar una apelación. Una ABD ocurre en las siguientes situaciones:

- Denegamos o limitamos un servicio solicitado a través de nuestro proceso de autorización de servicio, incluido el tipo o nivel de servicio;
- Reducimos, modificamos, suspendemos o terminamos un servicio que ya había sido autorizado;
- Negamos todo o parte del pago por un servicio;
- No le ofrecemos servicios de manera oportuna, según lo determine la ley o NCBH;
- No actuamos dentro de los plazos para decidir sobre quejas, apelaciones estándar o apelaciones aceleradas; o
- Denegamos su solicitud de disputar una responsabilidad financiera, incluidas la participación en costos, copagos, primas, deducibles, coseguros y otras obligaciones financieras de los inscritos.

Si está disconforme o insatisfecho con alguna de las ABD mencionadas, puede apelar la decisión mediante una apelación estándar o una apelación acelerada.

Si no está conforme con algún otro asunto que no sea una de las ABD mencionadas anteriormente, puede presentar una queja.

¿Qué pasa si necesito ayuda para presentar una queja o apelación?

En cualquier momento durante el proceso de resolución del problema, puede pedir ayuda a un miembro del personal. Tiene derecho a autorizar a otra persona o a su representante legal a actuar en su nombre. También puede pedir ayuda al Defensor de los Derechos del Paciente o al Servicio de Defensor del Pueblo Estatal. Puede comunicarse con el Defensor de los Derechos del Paciente al 530-265-1437, y con el Servicio de Defensores del Pueblo Estatal al 1-888-452-8609 o por correo electrónico: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Con su consentimiento por escrito, un proveedor o representante autorizado podrá presentar una queja, solicitar una apelación o pedir una audiencia estatal justa en su nombre.

Confidencialidad

Le aseguramos que su queja y/o apelación se mantendrá confidencial y solo se discutirá con las personas directamente implicadas en el asunto. No será discriminado ni sancionado de ninguna manera por su queja y/o apelación.

Asistencia en idioma y comunicación

Contamos con personal de habla hispana disponible durante el horario habitual de oficina y utilizamos la Línea Lingüística Universal para todos los demás idiomas.

Si tiene discapacidad auditiva o de habla y usa TDD, llame al 711 para recibir ayuda. Los materiales escritos están disponibles en formatos alternativos, como letra grande y audio, para personas con discapacidad visual.

Los servicios de asistencia lingüística y formatos alternativos están disponibles de forma gratuita.

- Luego, revisaremos su apelación acelerada y le informaremos nuestra decisión oralmente lo antes posible.
- También le enviaremos una notificación por escrito para explicarle nuestra decisión a más tardar 72 horas después de recibir su apelación acelerada.
- Nuestra decisión por escrito incluirá información sobre su derecho a presentar una audiencia estatal justa y cómo hacerlo. También incluirá información sobre su derecho a solicitar y recibir beneficios mientras la audiencia está pendiente, y cómo hacer la solicitud.

Miembros de Medi-Cal: Si completó el proceso de resolución de problemas de NCBH y no está completamente satisfecho con nuestra decisión, tiene derecho a solicitar una audiencia estatal justa.

¿Cómo presento una queja o una apelación?

Los formularios de quejas y apelaciones están visiblemente localizados y accesibles en los vestíbulos de nuestras clínicas. Los sobres con dirección propia se incluyen con los formularios, por si desea presentar una queja o apelación por correo. Pregunte al personal si no ve los formularios y sobres.

Puede encontrar los formularios de quejas y apelaciones o presentar una queja o apelación de manera electrónica en nuestro sitio web: <https://www.nevadacountyca.gov/2170/Quality-Assurance>.

Proceso de reclamación

Tiene derecho a presentar una queja oralmente llamando al 530-265-1437 o por escrito en cualquier momento. Si quiere, puede pedir a alguien que llame o escriba por usted.

- Le escribiremos para informarle que hemos recibido su queja en un plazo de cinco días hábiles.
- Luego revisaremos su queja y le escribiremos para informarle de nuestra decisión en un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha en que recibimos su queja.
- NCBH ha designado al Coordinador de Reclamaciones por Discriminación como el Responsable de Aseguramiento de la Calidad, responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos federales y estatales de no discriminación. El Defensor de los Derechos del Paciente es responsable de investigar quejas por discriminación relacionadas con cualquier acción que esté prohibida por la ley federal o estatal de no discriminación o que la infrinja.
- NCBH resolverá de forma rápida y equitativa las quejas relacionadas con la discriminación.
- NCBH no exigirá que un miembro presente una queja ante NCBH antes de que presente una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de DHCS y la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
- Presentación de una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de DHCS
 - Por teléfono: llame al 916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (California State Relay).
 - Por escrito: complete un formulario de reclamación o envíe una carta a:

- Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina de Derechos Civiles
P.O. Box 997413, MS 009
Sacramento, CA 95899-7413
 - Los formularios de reclamación están disponibles en <https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
 - En forma electrónica: envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov
- Presentación de una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
 - Por teléfono: llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar o oír bien, llame al TTY/TDD al 1-800-537-7697.
 - Por escrito: complete un formulario de reclamación o envíe una carta a:
 - Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
 - Los formularios de reclamación están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
 - En forma electrónica: visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.
- NCBH debe notificar la queja a la Oficina de Derechos Civiles en un plazo de diez días calendario desde el envío por correo de una carta de resolución de quejas por discriminación a un miembro.

Proceso estándar de apelación (respecto a ABD)

Tiene derecho a presentar una apelación estándar para solicitar la revisión de una ABD. Puede presentar una apelación tanto oralmente como por escrito. Si solicita una apelación oralmente, deberá entregarnos una apelación por escrito firmada después de informarnos. Debe presentar una apelación en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha de notificación de la acción que está apelando.

- Puede autorizar a otra persona, incluido su proveedor, a representarlo durante el proceso de apelación.
- Le escribiremos para informarle que hemos recibido su apelación estándar.
- Tiene derecho a presentar pruebas en persona o por escrito que respalden o estén relacionadas con su apelación.
- También tiene derecho a consultar su expediente y cualquier otro registro importante para su apelación antes y durante el proceso de apelación de forma gratuita y con suficiente antelación al plazo de resolución de las apelaciones.
- Revisaremos su apelación estándar y le escribiremos para informarle nuestra decisión. Le comunicaremos nuestra decisión en un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha en que se presentó su apelación estándar.
- Las apelaciones estándar se resolverán en un plazo de (30) días calendario desde la recepción de la apelación por escrito u oralmente, lo que se reciba primero. En caso de que NCBH no cumpla con los requisitos de notificación y plazos para resolver apelaciones, se considerará que el miembro ha agotado el proceso de apelación del condado y puede iniciar una audiencia estatal justa.

- Nuestra decisión por escrito incluirá información sobre su derecho a solicitar una audiencia estatal justa y cómo hacerlo. También incluirá información sobre su derecho a solicitar y recibir beneficios mientras la audiencia está pendiente, y cómo hacer la solicitud.

Miembros de Medi-Cal: Si completó el proceso de resolución de problemas de NCBH y no está completamente satisfecho con nuestra decisión, tiene derecho a solicitar una audiencia justa estatal.

Proceso de apelación acelerada (respecto a ABD)

Tiene derecho a presentar una apelación acelerada para solicitar la revisión de una ABD. Las apelaciones aceleradas se consideran necesarias SOLO si el uso del proceso estándar de apelación podría poner en serio peligro su vida, su salud física o mental, o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar sus funciones vitales máximas. Puede presentar una apelación acelerada tanto oralmente como por escrito.

- Puede autorizar a otra persona, incluido su proveedor, a representarlo durante el proceso de apelación.
- Le escribiremos para informarle que su solicitud de apelación acelerada ha sido recibida.
- Luego la revisaremos. Si denegamos tu solicitud de apelación acelerada, esta se convertirá en una apelación estándar y seguirá el proceso de apelación estándar. Haremos los esfuerzos razonables para informarle lo antes posible si denegamos su solicitud de apelación acelerada. También le enviaremos un aviso por escrito, en un plazo de dos (2) días calendario desde la fecha en que recibamos su solicitud.

- Si decidimos que su solicitud de apelación acelerada es válida, tendrá derecho a presentar pruebas en persona o por escrito que respalden o estén relacionadas con la apelación acelerada.
- También tiene derecho a consultar su expediente y cualquier otro registro importante para su apelación antes y durante el proceso de apelación acelerada.

Audiencias estatales justas

Una audiencia estatal justa es una revisión independiente a cargo de un juez administrativo del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para garantizar que usted reciba los servicios de salud conductual a los que tiene derecho bajo el programa Medi-Cal.

- Visite la página web del Departamento de Servicios Sociales de California <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para conocer otros recursos.
- Puede solicitar una audiencia estatal justa en los siguientes casos:
 - Si presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación con la notificación de que el condado denegó su solicitud de apelación.
 - Si su queja, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

Puede solicitar una audiencia estatal justa:

- En línea: en el sitio web de Gestión de Casos de Apelaciones del Departamento de Servicios Sociales: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

- Por escrito: envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que se indica en el aviso de determinación adversa de beneficios, o envíela por correo a:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- Por fax: 916-651-5210 o 916-651-2789

También puede solicitar una audiencia estatal justa o una audiencia estatal justa acelerada:

- Por teléfono:
 - División de Audiencias Estatales, al número gratuito 1-800-743-8525 o 1-855-795-0634
 - Consulta y Respuesta Pública, sin costo, al 1-800-952-5253 o TDD al 1-800-952-8349

Dispone de 120 días desde la fecha de la notificación de decisión de apelación por escrito del condado para solicitar una audiencia estatal justa. Si no recibió un aviso de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia estatal justa en cualquier momento.

Si actualmente recibe servicios autorizados y quiere seguir recibéndolos mientras espera la decisión de la audiencia estatal justa, debe solicitar una audiencia estatal justa en un plazo de 10 días desde la fecha del sello postal de la decisión de apelación o de su recibo por parte de usted. Asimismo, puede solicitar la audiencia antes de la fecha en que el condado indique que se suspenderán o reducirán los servicios.

- Al solicitar una audiencia estatal justa, debe indicar que desea seguir recibiendo los servicios durante el proceso de audiencia estatal justa.
- Si solicita continuar recibiendo los servicios y la decisión final de la audiencia estatal justa confirma la reducción o la cancelación del servicio que está recibiendo, no debe pagar el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal justa estaba pendiente.
- Tras solicitar la audiencia estatal justa, la decisión puede tener una demora de hasta 90 días.