



## QUEJA ■ CAMBIO DE PROVEEDOR ■ APELACIÓN

- Los beneficiarios que no estén satisfechos con sus servicios de salud mental o para trastornos por uso de sustancias pueden presentar una **queja**. Los beneficiarios también pueden solicitar un **cambio de proveedor** por cualquier motivo. Los beneficiarios pueden **apelar** las decisiones de reducir o cancelar los servicios.
- Se insta a los beneficiarios a discutir los problemas relacionados con sus servicios de salud mental y para trastornos por uso de sustancias directamente con su proveedor. Sin embargo, los beneficiarios pueden presentar una queja en cualquier momento sin tener que discutir primero el problema con su proveedor.
- Los beneficiarios pueden contactar a las siguientes personas que le ayudarán a resolver los reclamos.
- **Asistente al Consumidor**, cualquier miembro de nuestro personal identificado en cada programa para asistir a los consumidores con el proceso de queja.
- **Defensor de Quejas**, (*no es un empleado directo del condado*) (925) 293-4942. Se aceptan llamadas por cobrar.
- **Coordinador de Mejora de Calidad** (925) 957-5160
- Sus servicios actuales de Salud Conductual de Contra Costa NO se verán perjudicados de ninguna manera al presentar una queja.

### QUEJAS

Puede presentar una queja por escrito o de forma verbal en cualquier momento con respecto a la prestación de servicios de salud conductual. Puede comunicarse con el Asistente al Consumidor, el Defensor de Quejas o el Coordinador de Mejora de Calidad para presentar una queja. El Asistente al Consumidor y el programa de Defensoría de Quejas pueden ayudarle a completar el formulario de queja.

### CAMBIO DE PROVEEDOR

Si recibe servicios de una clínica de salud conductual, los formularios de Solicitud de Cambio de Proveedor se encuentran en la sala de espera de la clínica o se pueden obtener llamando a la Línea de Acceso de salud conductual al **1(888) 678-7277**. Si su proveedor se encuentra en un consultorio privado, puede llamar a la Línea de Acceso para recibir asistencia para solicitar un cambio.

### APELACIONES

Si ha recibido una denegación, reducción o cancelación de sus servicios de salud conductual, tiene derecho a apelar. Los formularios y detalles están disponibles en la sala de espera o pueden iniciarse llamando al **(925) 957-5160**.

### APELACIONES EXPEDITAS

Usted o su proveedor pueden solicitar un proceso de revisión expedito si usted y/o su proveedor consideran que el plazo estándar de apelación podría arriesgar de manera grave su vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función al máximo. Los formularios y detalles están disponibles en la sala de espera o puede llamar al **(925) 957-5160** para iniciar una apelación expedita.

### AUDIENCIAS ESTATALES

En el caso de servicios de salud mental, puede solicitar una audiencia estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación informándole que su solicitud de apelación fue denegada.
- Su queja, apelación o apelación expedita no se resolvió a tiempo.

Si no recibió un Aviso de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia estatal en cualquier momento.

En el caso de servicios para trastornos por uso de sustancias, puede solicitar una audiencia estatal en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Presentó una apelación y recibió una carta de resolución de apelación informándole que su solicitud de apelación fue denegada.
- Su queja, apelación o apelación expedita no se resolvió a tiempo.
- El plan de su condado no le presta servicios en función de los plazos que el condado ha establecido.

Puede comunicarse con el Defensor de Quejas para recibir asistencia con la solicitud de una audiencia estatal, o puede llamar a la División de Audiencias Estatales al **1(800) 743-8525** o al **1(855) 795-0634** para servicios de salud mental y al **1(800) 952-8349** para servicios para trastornos por uso de sustancias.