



Proceso de reclamos

Usted¹ tiene derecho a presentar un reclamo. Un reclamo es una expresión de disconformidad respecto a cualquier asunto, excepto una "determinación adversa de beneficios". Los reclamos incluyen, entre otros aspectos:

- La calidad de la atención o los servicios brindados. Por ejemplo, si el personal es grosero o irrespetuoso.
- Si siente que el personal no respeta sus derechos.
- No autorizamos ni proporcionamos los servicios que usted solicitó.

El Departamento de Servicios de Salud del Comportamiento y de Recuperación (Behavioral Health and Recovery Services, BHRS) tomará una decisión en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en la que reciba su reclamo. Usted puede compartir información relacionada con su reclamo en persona, por teléfono o por escrito en cualquier momento del proceso. BHRS le enviará un acuse de recibo y una carta de resolución.

Usted no experimentará ningún tipo de discriminación por expresar un problema o presentar un reclamo.

Revisión de apelaciones o reclamos

Si no está de acuerdo con la decisión de un reclamo, en cualquier momento puede volver a presentar el reclamo para su revisión. Puede presentar una apelación si recibió una de las siguientes notificaciones o determinaciones adversas de beneficios:

- Negamos o limitamos sus servicios de cualquier forma, (como el tipo o nivel de servicio, requisitos para cumplir necesidades médicas o restricciones relacionadas con la pertinencia, el ambiente o la eficacia de los servicios para usted).
- BHRS cambió o dejó de brindarle un servicio que usted recibía.
- BHRS no pagará el servicio que usted solicitó.
- No le proporcionaron los servicios a tiempo.
- No se cumplió con el plazo para un reclamo o una apelación.
- BHRS no aprobó una solicitud sobre sus obligaciones financieras.

Si no está de acuerdo con una decisión sobre sus beneficios o servicios, (determinación adversa de beneficios) puede solicitar una apelación. Eso significa que puede pedir que se revise la decisión y que potencialmente se modifique. Su solicitud deberá recibirse en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de la decisión original. Puede solicitar una apelación en forma oral o por escrito. Una apelación oral deberá estar acompañada por una solicitud escrita y firmada, a menos que se trate de una solicitud acelerada. Todos sus servicios continuarán hasta que se tome una decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una audiencia imparcial del estado. Las apelaciones se decidirán en un plazo de 30 días a partir de la fecha en la que BHRS reciba la apelación, a menos que se otorgue una extensión de 14 días.

Resolución acelerada de las apelaciones

Esto significa que BHRS o usted o su proveedor decidió que el tiempo de una apelación estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la máxima función. Las decisiones sobre solicitudes aceleradas se tomarán en un plazo de 72 horas. Si BHRS deniega una solicitud para una decisión más rápida sobre una apelación o reclamo, el plazo seguirá siendo de 30 días para una apelación y de 90 días para un reclamo. BHRS le enviará un acuse de recibo y una carta de resolución.

Extensiones de los plazos

Si BHRS determina que es conveniente para usted, o usted lo solicita, es posible que se agreguen 14 días de plazo para tomar una decisión. Si se otorga una extensión, BHRS hará todo lo posible para dar un aviso verbal sobre la demora y enviará una notificación escrita en un plazo de 2 días naturales.

Si un cliente no está de acuerdo con la extensión de un plazo, podrá presentar un reclamo. BHRS tomará una decisión antes de que finalice la fecha de vencimiento de la extensión.

4 maneras para presentar un reclamo o una apelación

- Llame a la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia (Office of Consumer and Family Affairs, OCFA) del BHRS al (800) 388-5189 para conversar o programar una junta.
- Llame y envíe este formulario por correo o fax o envíe una carta a la OCFA: (650) 573-2934.
- Llame al centro telefónico de ACCESS de BHRS al (800) 686-0101.
- En persona, donde recibe los servicios. Ellos le ayudarán con los formularios o le ayudarán a hacer una llamada.

Audiencia imparcial del estado

Si no está de acuerdo con la resolución de la apelación de BHRS, o si BHRS niega su solicitud para presentar una apelación o no cumple los plazos de tiempo estipulados para su apelación, usted podrá solicitar una audiencia imparcial del estado llamando al (800) 952-5253. Todos sus servicios actuales continuarán hasta que se tome una decisión. Deberá presentar una solicitud para una audiencia en un plazo de no más de 120 días a partir de la fecha en la que recibió la carta donde se indica que BHRS denegó su apelación. Si BHRS no cumple los requisitos establecidos para notificarle la decisión, usted podrá presentar una solicitud de audiencia imparcial del estado de inmediato.

Derechos de reclamo y apelación

BHRS puede ayudarle a completar los formularios y guiarlo a través del proceso de reclamación y apelación. Esto incluye los servicios de asistencia que usted podría necesitar, como un intérprete o líneas de teléfono TTY/TDD.

BHRS garantiza lo siguiente las personas que tomarán una decisión sobre su reclamo o apelación serán:

- personas con las habilidades correctas y la capacitación para entender sus condiciones o enfermedades
- personas que leerán todos los registros, comentarios u otra información que usted o su representante nos proporcionen
- personas que no se hayan involucrado en ninguna decisión previa sobre un reclamo o apelación suya

En el caso de las apelaciones, usted tiene derecho a proporcionar un testimonio. Usted o su representante puede solicitar copias de todos los documentos incluidos en su caso, como expedientes médicos, otros documentos y cualquier evidencia nueva o adicional que sea tomada en cuenta, considerada o generada por BHRS en relación con la apelación de la determinación adversa de los beneficios. La información no tendrá ningún cargo para usted y se le proporcionará antes de que se tome alguna decisión.

¹ En este documento, 'usted' significa usted o su representante autorizado.

**Para obtener más ayuda, llame a la Oficina de Asuntos del Consumidor y la Familia:
(800) 388-5189 | www.smchealth.org/OCFA.**