

## AVISO DEL PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El Departamento de Salud del Comportamiento del Condado de Ventura (conocido por iniciales de abreviación en inglés como VCBH) desearía conocer y ayudar a resolver su problema o preocupación acerca de cualquier aspecto de su tratamiento. Puede encontrar información detallada acerca de estos procesos en el **Manual para Beneficiario del Plan de Salud Mental del Condado de Ventura (Ventura County Mental Health Plan Beneficiary Handbook) o Sistema de Entrega Organizado de Drug Medi-Cal (DMC-ODS) Manual para Miembros del Condado de Ventura (Ventura County Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) Member Handbook.**

Los formularios de queja están disponibles en la sala de espera de su proveedor y se pueden enviar en el sobre autodirigido o a la Unidad de Gestión de Calidad: 1911 Williams Dr., Oxnard, CA93036, o puede llamar al 1-888-567-2122 para presentar una queja oral.

- **Presentar o Someter una queja:** Usted, o el representante que usted designe, pueden presentar su **Queja** oralmente o por escrito. Dentro de un plazo de cinco (5) días, usted recibirá un Recibo de Aviso que su Carta de Queja fue recibida. Cuando se haya tomado una decisión acerca de su queja, VCBH le avisará mediante un Aviso de Resolución de Queja (Conocido como NGR por sus iniciales en inglés) dentro un plazo de 90 días que comienzan el día que se haya recibido su queja.
  - Además, usted puede recibir servicios de salud mental por profesionales con licencia o que están registrados debajo La Mesa Directiva de Salud Mental. Por favor tenga en cuenta que el siguiente aviso puede aplicarse a usted y se exige por ley que se le proporcione esta información
    - **AVISO A CLIENTES: La Mesa Directiva de Salud Mental** (Conocida como BBS por sus iniciales en inglés) recibe y responde a las quejas sobre los servicios prestados dentro del alcance de la práctica de (terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos educativos con licencia, trabajadores sociales clínicos o consejeros clínicos profesionales). Puede comunicarse con la mesa directiva por línea visitando [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov) o llamando al (916) 574-7830.
- **Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (Conocido como NOABD por sus iniciales en inglés)** Por favor, tenga en cuenta: Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios se define del modo siguiente:
  - La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluyendo determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, requisitos de necesidad médica, adecuación, entorno, o efectividad de un beneficio cubierto.
  - La reducción, suspensión, terminación, modificación, denegación, o acceso oportuno a un servicio previamente autorizado.
  - La denegación total o parcial del pago de un servicio

- **Presentar o someter una apelación:** Usted puede solicitar oralmente una Apelación para recibir la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD), que debe ser seguida con una Apelación por escrito. La fecha de su apelación oral se notará como la fecha de su apelación. VCBH le proporcionará una Notificación por escrito de Resolución de Apelación (NAR) dentro de los 30 días siguientes a la recepción de su Apelación. VCBH le proporcionará una Notificación por escrito de Resolución de Apelación (NAR) dentro de los 30 días siguientes a la recepción de su Apelación. Usted puede presentar evidencia y denuncias de hecho o ley, en persona o por escrito. Usted o su representante pueden examinar su archivo, incluidos sus registros médicos, y cualquier otro documento o registro considerado antes y durante el proceso de apelación.
- **Plazo de Extensión: Los plazos para una Queja o Apelación pueden extenderse hasta un máximo de 14 días de calendario, si usted solicita una extensión, o si VCBH considera que se necesita información adicional y el retraso es en favor de sus intereses. Se le notificará por escrito si se necesita una extensión.**
- **Petición Expedida:** Usted puede solicitar oralmente/verbalmente una **Petición Expedida** si usted o su representante/proveedor autorizado certifica, o si VCBH determina, que cumplir con los plazos de una Apelación como señalado anteriormente pondría en serio peligro su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. VCBH intentará resolver la Petición Acelerada dentro de 72 horas.
  - Usted puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre.
  - Usted puede identificar a un miembro del personal o a otra persona para que le ayude con la Queja o Apelación.
  - Usted puede identificar a un miembro del personal o a otra persona para que le proporcione información acerca del estado de su Queja o Apelación.
  - Usted no estará sujeto a ninguna discriminación ni penalización de ningún tipo por presentar una Queja, Apelación o Apelación Expedida.
  - Usted también puede contactar a la Oficina de Derechos del Paciente, llamando al (805) 477-5731.
- **Audiencia Imparcial Estatal:** Si usted es un beneficiario de Medi-Cal, puede presentar una audiencia imparcial estatal oralmente/verbalmente o por escrito después de haber agotado el proceso de apelación o apelación expedida. . Puede encontrar el procedimiento para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, junto con otra información para resolución de problemas, en el Manual para Beneficiario del Plan de Salud Mental del Condado de Ventura o Sistema de Entrega Organizado de Drug Medi-Cal (DMC-ODS) Manual para Miembros del Condado de Ventura
- **¿Puede el Estado ayudarme con mi problema/preguntas?**
  - **Salud Mental:** Comuníquese con el Departamento de Servicios de Salud, Oficina del Defensor del Pueblo, M-F, 8 a.m. a 5 p.m. por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico a MMCD Ombudsman Office-dhcs.ca.gov. Los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.
  - **Servicios para el uso de sustancias:** Puede obtener ayuda del Estado si tiene

problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que le ayuden a encontrar su camino a través del sistema. También puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. Llame gratis al 1-800-952-5253. Si es sordo y usa TDD, llame al 1-800-952-8349

**Si tiene Preguntas, llame a la Unidad de Gestión de Calidad de MH/SUD, al 1-888-567-2122**