

## PROCESO DE APELACIÓN (APPEAL PROCESS)

*Solo para beneficiarios de Medi-Cal que reciben servicios de salud conductual de San Francisco*

Las **apelaciones** solo se pueden solicitar para la revisión de **determinaciones de beneficios adversas**. Las **determinaciones de beneficios adversas** son demoras en la resolución de quejas o apelaciones, disputas de responsabilidad financiera o la denegación, limitación, interrupción o prestación inoportuna de sus servicios por trastornos de la salud mental o por consumo de sustancias. Un **aviso de determinación de beneficios adversa** le informará a usted sobre su derecho a solicitar una apelación en caso de que no esté de acuerdo con la decisión de los Servicios de Salud Conductual (Behavioral Health Services, BHS) de San Francisco.

Lo que debe saber acerca del proceso de apelación:

- Tiene **60 días** a partir de la fecha de este aviso para presentar una apelación.
- Si actualmente usted está recibiendo servicios de salud conductual y desea seguir recibéndolos mientras la apelación se encuentra pendiente, debe presentar una apelación dentro de los **10 días** posteriores a la fecha del aviso O antes de la fecha en la que, según lo informado por los BHS, cambiarán los servicios, Y, además, debe informar que desea seguir recibiendo los servicios. Los BHS se encargarán inmediatamente de los servicios en cuestión si la decisión del proceso de apelación revoca la decisión de denegar, limitar o demorar los servicios. Tenga en cuenta que es posible que se le exija el pago de estos servicios si los BHS sostienen la **determinación de beneficios adversa**.
- El proceso de **apelación acelerada** se utiliza si los BHS aceptan que la implementación del proceso de **apelación estándar** podría representar un riesgo grave para usted o para su funcionamiento. Si la apelación no cumple con los criterios para un proceso **acelerado**, se implementará el proceso **estándar**, y usted será notificado al respecto inmediatamente. Si usted no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una queja.
- Usted o su representante autorizado pueden solicitar una apelación usando el *formulario de queja y apelación* disponible en todos los sitios del programa, o enviando una carta. Con su consentimiento por escrito, su representante autorizado o los BHS pueden ayudarlo en el proceso de apelación, por ejemplo, pueden ayudarlo a completar el *formulario de queja y apelación* o a programar servicios de ayuda necesarios, como asistencia de idioma.
- Puede solicitar una apelación por correo, en persona o por teléfono. Si se utiliza el proceso **estándar**, se debe hacer un seguimiento por escrito de una apelación oral. Para presentar una apelación, debe hacerlo de las siguientes maneras:

<u>En persona o por teléfono:</u> Officer of the Day Behavioral Health Access Center 1380 Howard Street, 1 <sup>st</sup> Floor San Francisco, CA 94103 1-415-255-3737 o 1-888-246-3333 TDD: 1-888-484-7200	<u>Por correo postal de los EE. UU. o por teléfono:</u> Grievance/Appeal Office 1380 Howard Street, 2 <sup>nd</sup> Floor San Francisco, CA 94103 1-415-255-3632 <b>O</b> sobre con franqueo pagado
--	---
- Usted recibirá una confirmación de recepción escrita de su apelación. El investigador revisará toda la información, no tendrá ningún tipo de intervención anterior en su apelación y contará con la capacitación adecuada si su apelación implica asuntos clínicos.
- Antes de que se tome una decisión sobre su apelación, usted tiene derecho a brindar información, a solicitar una copia del expediente de su caso sin cargo y a recibir información sobre el estado de su apelación.
- Usted recibirá una decisión por escrito dentro de los **30 días calendario** posteriores a la recepción de la **apelación estándar** y dentro de las **72 horas** posteriores a la recepción de la **apelación acelerada**, y se hará todo lo posible para brindarle un aviso oral. Si usted lo solicita o si los BHS determinan que es lo mejor para usted, el plazo puede extenderse hasta 14 días.
- Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación o no recibió la decisión dentro del plazo especificado, puede solicitar una audiencia estatal dentro de los 120 días posteriores a la fecha límite para la toma de una decisión o llamando gratis al 1-800-952-5253 o al 1-800-952-8349 (TTY/TDD).

## PROCESO DE QUEJA (GRIEVANCE PROCESS)

*Para todos los clientes que participan en programas de tratamiento de trastornos de la salud mental o por consumo de sustancias de los Servicios de Salud Conductual de San Francisco*

Una **queja** es cualquier expresión de disconformidad sobre un asunto relacionado con sus servicios de salud conductual, excepto una *determinación de beneficios adversa* (ver *Proceso de apelación*). Las quejas incluyen, entre otras cosas, el comportamiento poco profesional de su proveedor, la violación de sus derechos o inquietudes relacionadas con la calidad de los servicios prestados, como cuestiones relativas al tratamiento, medicamentos o adecuación cultural.

Si desea obtener ayuda por un problema con sus servicios de tratamiento por consumo de sustancias o de la salud mental, tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento usando el proceso de queja proporcionado por los Servicios de Salud Conductual (Behavioral Health Services, BHS) de San Francisco. No será discriminado de ninguna manera por presentar una queja. También puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo del Estado llamando al 1-888-452-8609.

### Cómo presentar una queja:

- Usted o su representante autorizado pueden presentar una queja, preferentemente usando el *formulario de queja y apelación*, disponible en todos los sitios del programa. Los representantes autorizados son personas, como un familiar, amigo, defensor o su proveedor, que pueden ayudarlo en el proceso de queja con su consentimiento por escrito. Pueden ayudarlo, entre otras cosas, a completar el *formulario de queja y apelación* o a programar servicios de ayuda necesarios, como asistencia de idioma.
- Usted puede presentar una queja en persona, por teléfono o por correo postal de los EE. UU.:

<u>En persona o por teléfono:</u> Officer of the Day Behavioral Health Access Center 1380 Howard Street, 1 <sup>st</sup> Floor San Francisco, CA 94103 1-415-255-3737 o 1-888-246-3333 TDD: 1-888-484-7200	<u>Por correo postal de los EE. UU. o por teléfono:</u> Grievance/Appeal Office 1380 Howard Street, 2 <sup>nd</sup> Floor San Francisco, CA 94103 415-255-3632 <b>○</b> sobre con franqueo pagado
--	---
- Usted recibirá una confirmación de recepción escrita de su queja. El investigador hará todo lo posible para comunicarse con usted. El investigador revisará toda la información, no tendrá ningún tipo de intervención anterior en su queja y contará con la capacitación adecuada si su queja implica asuntos clínicos.
- Si lo solicitan usted o su representante autorizado, la Oficina de Quejas/Apelaciones le brindará información sobre el estado de su queja en cualquier momento durante el proceso.
- Usted o su representante autorizado recibirán una decisión por escrito dentro de los **90 días calendario** posteriores a la recepción de su queja. Si usted lo solicita o si el investigador determina que es lo mejor para usted, el plazo puede extenderse.
- Si no está conforme con la decisión sobre su queja, puede presentar otra queja ante los BHS.