

**DERECHOS DEL
CLIENTE
Y
GUÍA DE RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS**



**SERVICIOS DE SALUD DE
COMPORTAMIENTO
CONDADO DE MADERA**

Por favor pregunte a recepcionista sobre su **derecho** a servicios gratuitos de **asistencia en su idioma** y formatos alternativos de este panfleto. Si tiene **limitaciones físicas**, le ayudaremos a encontrar servicios disponibles, apropiados y accesibles.

DERECHOS DEL CLIENTE

Clientes de Servicios de Salud de Comportamiento del Condado de Madera tienen derecho a:

- ◆ Ser tratados con respeto y consideración a privacidad por todo el personal de salud mental.
- ◆ Recibir servicio en un ambiente seguro.
- ◆ Recibir información sobre opciones de tratamiento.
- ◆ Solicitar y recibir una copia de expedientes médicos y solicitar correcciones.
- ◆ Participar en decisiones con respecto a cuidado médico incluyendo el derecho a rechazar tratamiento.
- ◆ Pedir un cambio en el nivel de cuidado, un cambio de proveedor, y una segunda opinión con respecto a cualquier asunto de tratamiento.
- ◆ Derecho a estar libre del uso de restricciones o aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalias.

Plan De Salud Mental	(559) 673-3508
Línea Gratuita	(888) 275-9779
Representante de Derechos del Cliente	(559) 673-3508 x. 1311
Línea Gratuita	(888) 275-9779
Mediador Estatal	(800) 896-4042
TTY	(800) 896-2512
Email	MHOmbudsman@chcs.ca.gov
Servicios de Relevó	Marque 711
Voz a Voz	(866) 288-4151

Director de Salud Mental
Connie Moreno- Peraza, LCSW
(559) 673-3508
Llamada Gratis (888) 275-9779
TTY (800) 855-3000

QUEJAS

Si usted tiene un problema o una queja acerca de los servicios de salud mental, le animamos que hable sobre la situación con su terapeuta o el personal del programa. Usted también puede hablar con el Coordinador de Manejo de Calidad al **(559) 673-3508** o **(888) 275-9779** o llame al Representante de Derechos del Cliente al **(559) 673-3508** o al Mediador del Departamento de Servicios de Salud de California al **(800) 896-4042** o TTY **(800) 896-2512** o correo electrónico MHombudsman@dhcs.ca.gov

Si no puede resolver algún asunto sobre cualquier aspecto de servicio, usted puede presentar una queja al Coordinador de Manejo de Calidad cuando así lo desee y por cualquier razón. Puede presentar una queja verbal al llamar al **(559) 673-3508** o **(888) 275-9779** o al llenar un Formulario de Queja. Si su queja significa amenaza inminente y seria a su salud usted puede pedir una resolución apresurada. Quejas estándares se deben resolver dentro de un plazo de 30 días de calendar, resoluciones apresuradas deben resolverse en 72 horas. Formularios de Queja y sobres rotulados están disponibles en el área de recepción en todas las clínicas y oficinas. El formulario también está disponible en nuestro sitio de web:

www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services.

El formulario de Queja puede entregarse al Representante del Cliente, Coordinador de Manejo de Calidad o mandarse por correo en el sobre rotulado al siguiente domicilio:

Plan de Salud Mental Condado de Madera

P.O. Box 1288, Madera, CA 93639-1288

El Coordinador de Manejo de Calidad proporcionara notificación escrita de confirmación a más tardar en cinco (5) días de calendario de recibimiento de queja.

Puede asignar a un representante para que actúe por usted si así usted lo desea durante el proceso de queja o apelación.



APELACIÓN

Usted tiene derecho a presentar una apelación por cualquiera de las siguientes determinaciones de beneficios adversas tomadas por el Plan de Salud Mental del Condado de Madera relacionadas con su cuidado de salud mental:

- Negación o limitación de autorización de servicios solicitados;
- Reducción, suspensión, o fin a servicios previamente autorizados;
- Negación, por completo o en parte de pago por servicio;
- Falla en actuar dentro de plazo para disposición de queja y apelación;
- Falla en proporcionar servicios de manera oportuna, como determinado por el MHP.

Usted tiene el derecho a presentar evidencia, testimonio, y hacer argumentos legales y factuales. Usted puede pedir una apelación apresurada cuando una decisión se debe tomar rápidamente para proteger la vida, salud, o la capacidad de función a un nivel máximo. Usted tiene el derecho a revisar su archivo, incluyendo registros médicos, otros documentos y registros, y cualquier evidencia nueva o adicional considerada, basada, o generada por el MHP en conexión con su apelación. Esta información se le proporcionara gratuitamente y en avance del plazo de resolución. Si es necesario, usted puede pedir una extensión de 14 días.

Usted tiene el derecho de solicitar una audiencia Justa del Estado después que el proceso de Apelación haya sido completado. Usted puede ponerse en contacto con el Representante de los Derechos del Cliente o al Mediador del Estado indicado abajo para asistirle a programar una Audiencia Justa del Estado. Todas las decisiones de la Audiencia Justa del Estado son finales.

SUS SERVICIOS DE SALUD MENTAL NO SERÁN AFECTADOS DE NINGUNA MANERA AL PRESENTAR UNA QUEJA, APELACIÓN, O UNA AUDIENCIA JUSTA DEL ESTADO.

SUGERENCIAS

Sus sugerencias y opiniones son importante para proveer cuidado efectivo y de calidad. Proveedores tienen Formas de Sugerencias (verde) en áreas de servicios. Sus sugerencias son bienvenidas y se pueden entregar directamente al miembro de personal o al Representante del Cliente.