

# 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.

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

### **Director de Salud Mental**

Dennis Koch, MPA

(559) 673-3508

Llamada Gratis (888) 275-9779

TTY (800) 855-3000

## QUEJAS

Cuando un cliente de Servicios de Salud de Comportamiento 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. También pueden 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 x. 1311 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. 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](http://www.maderacounty.com/government/behavioral-health-services).

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

Servicios de Salud de Comportamiento  
Coordinador de Manejo de Calidad  
P.O. Box 1288  
Madera, CA 93639-1288



El Coordinador de Manejo de Calidad le notificará dentro de cinco (5) días de calendario que su queja ha sido recibida. Una respuesta escrita notificándole sobre la resolución final le será enviada dentro de noventa (90) días de calendario.

Puede asignar a un representante para que actúe por usted si así usted lo desea. El Representante de Derechos del Paciente puede ser llamado al (559) 673-3508 x. 1311 para asistirle en resolver la queja.

## APELACIÓN

Si usted desea apelar una “Determinación de Beneficios Adversa” al Plan de Salud Mental, puede llamar al Coordinador de Manejo de Calidad al (559) 673-3508 o (888) 275-9779 – llamada gratis. Una “Determinación de Beneficios Adversa” es cuando el Plan de Salud Mental:

- Niega o limita autorización de servicios solicitados, incluyendo el tipo o nivel de servicio; necesidad médica, adecuación, entorno o efectividad de beneficios cubiertos;
- Reduce, suspende, o pone fin a servicios previamente autorizados;
- Niega, por completo o en parte, pago por servicio
- Falla en proporcionar servicios de una manera oportuna;
- Falla en actuar dentro de lapso requerido para resolución estándar de queja o apelación; o
- Niega la solicitud para disputar responsabilidad financiera del cliente.

Una apelación apresurada puede ser utilizada cuando una decisión se debe tomar rápidamente para proteger la vida, salud, o la capacidad de función a un nivel máximo.

Cientes tienen 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

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