

Mental Health Plan (MHP), El Plan de Salud Mental, que proporciona servicios de salud mental a los adultos y niños que son elegibles para Medi-Cal.

### **Abogados**

Los siguientes recursos están disponibles para ayudarle a completar los formularios, resolver quejas, apelaciones y en una audiencia justa del estado:

**Abogado de derechos de los pacientes**  
**Número Gratuito**  
**1-866-523-7128**

**Número Gratuito de resolución de problemas**  
**1-800-459-9914**

Un beneficiario puede designar en cualquier momento un representante para que actúe en su nombre, durante una queja, apelación o en una audiencia justa del estado

**Sus servicios del Plan de Salud Mental (MHP), NO serán afectados de ninguna manera negativa, por presentar una queja, apelación o solicitar una audiencia justa del estado.**

### **Queja**

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una acción. Una queja puede ser sometida al llamar a la línea de resolución de problemas, al llamar al abogado de derechos de los pacientes, y al completar el formulario de quejas.

- El beneficiario recibirá una confirmación por escrito del coordinador de resolución de problemas, avisándole que recibió su queja.
- El beneficiario recibirá una resolución por escrito dentro de noventa (90) días calendario\*.

\* Una extensión de catorce (14) días podría ser concedida bajo ciertas circunstancias.

### **Apelación Normal**

Una apelación es una solicitud de revisión de una acción. Una acción, se produce cuando (MHP) niega, reduce, suspende o termina servicios previamente autorizados o cuando niega el pago de servicios o no proporciona servicios de manera oportuna. Si falla en actuar dentro de los plazos de las resoluciones de quejas, apelaciones normales o expeditivas\*.

- El beneficiario puede someter una apelación oral o por escrito. Las apelaciones orales deben ser seguidas por un formulario de apelación, completado y con su firma.
- El beneficiario recibirá una confirmación por escrito de el coordinador de resolución de problemas, avisándole que recibió su apelación.
- Una apelación debe ser archivada dentro de noventa (90) días después de la fecha de la acción.
- El beneficiario recibirá una resolución por escrito dentro de cuarenta y treinta (30) días\*.

### **Apelación Expeditiva**

Esta apelación es archivada cuando, esta en riesgo la vida del beneficiario, su salud o su habilidad de tener o mantener su función máxima.

- El beneficiario recibirá una resolución por escrito dentro de tres (3) días hábiles\*.
- Si su apelación expeditiva es negada, se le enviará una notificación por escrito y comenzará el proceso de la apelación normal.

### **Sugerencia**

Las sugerencias de los beneficiarios son muy importantes para proveer servicios de calidad y efectivos. Sus sugerencias que son muy bienvenidas. El formulario completo puede ser entregado directamente a cualquier miembro del personal de salud mental, a un abogado de derechos de pacientes. También puede mandarlo por correo.

### **Halagos**

Por favor, comparta con los proveedores de lo que están haciendo bien.

### **Audiencia Justa del Estado**

Si usted es beneficiario de Medi-Cal, tiene derecho a solicitar una audiencia justa del estado. Es requerido, que haya agotado todos los procesos de apelaciones de resolución de problemas del Plan de Salud Mental para que solicite una audiencia justa del estado.

El juez de administración de leyes, que reside sobre las audiencias, solamente tiene autoridad sobre los temas relacionados de una acción. La decisión del juez es final.

Para solicitar una audiencia justa del estado, envíe su solicitud a:

**State Hearings Division**  
**California Department of**  
**Social Services**  
**P.O. Box 944243, Mail Station 19-37**  
**Sacramento, CA 94244-2430**

Otra forma de solicitar una audiencia, es de llamar a este número gratuito 1 (800) 952-5253. Si usted es sordo y usa un TTY, llame al 1-866-660-4288.

### **Formularios**

Los formularios de quejas y apelaciones están disponibles en todos los sitios de servicios o puede obtenerlos al llamar al 1-800-459-9914.

El formulario completado debe ser enviado a:

**Solano County Mental Health Plan**  
**Quality Improvement Unit**  
**275 Beck Ave., MS 5-250**  
**Fairfield, CA 94533**

## **DERECHOS DE BENEFICIARIOS**

Miembros del Plan de Salud Mental del Condado de Solano (MHP) tienen derecho a:

- Ser tratado con respeto por todo el personal de salud mental
- Recibir servicios en un ambiente seguro
- Consentimiento informado de tratamiento y medicamentos recetado y opciones disponibles
- Protección de su información de salud
- Participar en la planificación de tratamiento
- Solicitar un cambio en el nivel de cuidado, incluido proveedor específico de cultura, cambio de proveedor de servicios o de una segunda opinión sin costo
- Consideración de un problema o algo que le concierna a la persona de personal o al la agencia que le proporciona los servicios
- Presentar una queja sobre los servicios
- Solicitar una audiencia justa del estado, después de una acción
- Solicitar una apelación respecto a una acción
- Delegar a una persona, a actuar en su nombre durante el proceso de una queja, apelación o una audiencia justa del estado
- Servicios culturalmente sensibles
- El uso de un intérprete sin costo alguno
- Solicitar y recibir una copia de su archivo médico, y solicitar que sea enmendado o corregido, a menos que se sea excluida por otras leyes
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión, utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia, o desquite

**Al Abogado de Derechos de los Pacientes  
Número Gratuito 1-866-523-7128**

**Plan de Salud del Condado de Solano  
Unidad de Mejoramiento de Calidad  
Coordinador de Resolución  
De Problemas**

**Número Gratuito 1-800-459-9914**



**Promoting Healthy Tomorrows**

Publicado por el Condado de Solano  
Departamento de Salud y Servicios Sociales  
División de Salud Mental  
Unidad de Mejoramiento de Calidad  
Revisado 11-3-17



**Plan de Salud Mental del  
Condado de Solano**

# **Derechos de Beneficiarios y Guía de Resolución de Problemas**

El Plan de Salud Mental del Condado de Solano cumple con las leyes Federales de Derechos Civiles y no discrimina debido a la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo.