



San Joaquin County Behavioral Health Services  
**Proceso Resolución de Problema**  
Quality Management and Improvement Office  
1212 N. California St.  
STOCKTON, CA 95202

Si recibe servicio en San Joaquin County Behavioral Health Services y tiene Medi-Cal y quiere archivar un agravio, apelación, o apelación expeditiva (vea las definiciones más abajo), llene la forma que encontrara descrita aquí abajo para ese propósito, hable con un empleado, escribe una carta, o llama a la **Línea “Resolución de Problema”**.

**Línea  
“Resolución de  
Problema”.**

Beneficiarios de Medi-Cal podrán pedir asimismo una audiencia estatal justa después del proceso de que la apelación se ha concluido, llamando al Departamento de Servicios Sociales de California al: (800) 952-5253, o TDD (impedimento de audición, sordera) al: (800)-952-8349, o por escrito a:

State Hearing Division  
California Department of Social Services,  
PO Box 944243, Mail Station 19-37,  
Sacramento, CA 94244-2430.

Teléfono  
**209-468-9393**  
Numero sin cobro:  
**(866) 468-9393**  
Fax:  
**(209) 468-8485**

Además, cualquier cliente que recibe servicio en San Joaquin County Behavioral Health Services nos puede dejar saber una sugerencia, preocupación, cumplimiento. Complete una de las formas que encontrara más abajo, hable con uno de los empleados, escribe una carta, o llama a la **Línea “Resolución de Problema”**.

1. **Preocupación**-Es cualquier asunto que preocupa a un cliente y desea discutir con un empleado o con administración. Se discute una preocupación y se resuelve simplemente y rápidamente sin convertirse en parte del proceso de problema de resolución.
2. **Agravio**-Una expresión de descontento sobre cualquier cosa escrita aparte de un asunto que no este cubierto por una Apelación como se define abajo. Miembros de los empleados intentarán resolver cualquier preocupación individual rápidamente y simplemente.
3. **Apelación**-Es una petición en favor de una revisión de **Acción** de decisión del proveedor en negar, por completo o en parte, la petición de un beneficiario de cobertura de especialidad de servicio de salud mental o por revisión de determinación que no se han encontrado los criterios de la necesidad medica y no se da derecho a cualquier especialidad de servicios de salud mental al beneficiario.
4. **Acción**-Una acción ocurre cuando el proveedor hace por lo menos uno de lo siguiente:
  - Niega o modifica autorización del pago de MHP de servicio que pidió incluso el tipo o nivel de servicio;
  - Reduce, suspende, o termina servicio previamente autorizado;
  - Niega pago por un servicio previo a después de entrega de servicio, o pago adelantado basado en una determinación que servicio que no era médicamente necesario o de otra manera un servicio no cubierto por el contrato.
  - Deja de proporcionar servicios en una manera **oportuna**.
  - Deja de actuar dentro de los límites del tiempo marcado para disposición de agravios dentro de las reglas establecidas de resolución de apelaciones normales, o la resolución de apelación expeditiva.
5. **Apelación expeditiva**-Un apelación rapida se puede archivar si la vida de un cliente, su salud o habilidad de lograr, mantener, o recobrar función a lo máximo está en riesgo. El mismo proceso como **3** arriba se aplica, sólo que una decisión se hará dentro de tres días laborales después de que se recibe la apelación expeditiva.

- 
- Encontrará formas junto a las cajas de sugerencia con la dirección de San Joaquin County Behavioral Health Services, Manejo de Calidad y Mejoramiento, O
  - Puede escribirnos en su propio sobre, o
  - Puede escribirnos a la dirección registrada arriba, o
  - Si prefiere puede pedirle a alguien aquí de San Joaquin County Behavioral Health Services que escriba por usted.

**Se Proporciona Servicio de Intérprete Gratuito a Clientes de SJCBHS.**