



Servicios de Salud Comportamental del Condado de San Joaquin

**Proceso de Resolución de Problemas
Oficina de Gestión de Calidad y Mejoramiento
1212 N. California Street
Stockton, CA 95202**

*Si usted está recibiendo servicios en los servicios de Salud Comportamental del Condado de San Joaquin y tiene Medi-Cal y desea presentar un agravio/queja, una apelación estándar una apelación apresurada (vea las definiciones abajo), usted puede llenar una forma para ese propósito, decirle a un miembro del personal, escribir una carta, o llamar a la **Línea de Resolución de Problemas**.*

Cientes con o sin Medi-cal que están siendo servidos por los Servicios de Salud Comportamental del Condado de San Joaquin nos pueden hacer saber sobre sugerencias, preocupaciones o elogios. Usted puede llenar una de las formas de abajo, decírselo a algún miembro del personal, escribir una carta o llamar a la **Línea de Resolución de problemas a el 209-468-9393**.

Línea de Resolución de Problemas
teléfono:
(209)-468-9393
Número Gratuito:
(866) 468-9393
TTY: **1-866-735-2922**
Fax:
(209) 468-8485

- Queja:** una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios. La queja puede ser escrita o verbal y presentada ante cualquier miembro del personal o llamada a la línea de Resolución de Problemas.
- Mental Health Service Act (MHSA):** Un problema de MHSA se define como cualquier expresión de insatisfacción sobre asuntos aplicables relacionados con la MHSA. Los problemas de MHSA seguirán la Política de resolución de problemas de salud conductual del Condado de San Joaquin para la resolución de problemas de los beneficiarios.
- Resolución:** Se busca que las quejas o los problemas de MHSA se resuelvan dentro de los 30 días posteriores a su recepción, en algunos casos las quejas o los problemas de MHSA pueden resolverse después del plazo de 30 días.
- Apelación:** Una solicitud de revisión de una determinación adversa de beneficios. Se debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha en el Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD).
- Determinación adversa de beneficios:** se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por SJCBS:
 - La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, conveniencia, el establecimiento o la efectividad de un beneficio cubierto;
 - La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
 - La denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
 - La falta de prestación de servicios de manera oportuna;
 - La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de quejas y apelaciones
 - La denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.
- Las apelaciones estándar** se resolverán dentro de los 30 días calendario de cuando se recibió la apelación.
- Apelación Acelerada:** se puede solicitar una apelación acelerada, si tomarse el tiempo para una resolución estándar podría poner en serio peligro su condición de salud mental o trastorno por uso de sustancias y su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Las apelaciones aceleradas deben resolverse dentro de 72 horas en que solicito su apelación.

Si ha agotado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal por teléfono, electrónicamente o por escrito

Por teléfono: Llame al 1-800-952-5253. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a TTY/TDD 1-800-952-8349.

Electrónicamente: Usted puede solicitar una audiencia estatal electrónicamente. Visite el sitio web del Departamento de Servicios Sociales de California para completar el formulario electrónico:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdssrequest.aspx>

Por escrito: Llene un formulario de audiencia estatal o envíe una carta a:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento y la razón por la que desea una audiencia estatal. Si alguien lo está ayudando a solicitar una audiencia estatal, agregue su nombre, dirección y número de teléfono al formulario o carta. Los servicios de interpretación se le proporcionarán de forma gratuita.

- Encontrará formularios en los buzones de sugerencias, están dirigidos a la Oficina de Evaluación de Calidad y Mejora del Desempeño de los Servicios de Salud Conductual del Condado de San Joaquin, o
- Puede utilizar cualquier tipo de papel de carta.
- Si lo prefiere, puede escribirnos a **1212 N. California St, Stockton CA, 95202**
- Si lo prefiere, puede pedirle a un miembro del personal aquí en los Servicios de Salud Conductual del Condado de San Joaquin que escriba por usted.

Servicios de interpretación son gratis para clientes de SJCBS.