



**Servicios de Salud Comportamental del Condado de San Joaquin**  
**Proceso de Resolucion de Problemas**  
**Oficina de Gestion de Calidad y Mejoramiento**  
**1212 N. California Street**  
**Stockton, CA 95202**

*Si usted esta recibiendo servicios en los servicios de Salud Comportamental del Condado de San Joaquin y tiene Medi-Cal y desea semestral un agravo, una apelacion normal una apelacion apresurada (vea las definiciones abajo), usted puede llenar una forma para ese proposito, decirle a un miembro del personal, escribir una carta, o llamar a la **Linea de Resolucion de Problemas**.*

**Beneficiarios de Medi-Cal tambien pueden pedir una adiciencia imparcial despues que el proceso de apelacion haiga sido completado**, llamando al departamento de Servicios Sociales de California al: (800) 952-5253, o TDD (para discapacidad auditiva) al: (800) 952-8349, O escribiendo al:

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

**Linea de Resolucion de Problemas**  
**telefono:** (209)-468-9393  
**Numero gratuito:** (866) 468-9393  
**Fax:** (209) 468-8485

Clientes con o sin Medi-cal que estan 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, decirselo a algun miembro del personal, escribir una carta o llamar a la Linea de Resolucion de problemas .

1. **Preocupacion**-Cualquier problema de cual el cliente desea hablar con el miembro del personal o administracion.
  2. **Agravio**—una expresion de insatisfacion sobre cualquier tema que no sea un tema cubierto por una apelacion como se define abajo.
  3. **Apelacion**— Una peticion para revisar la Accion de un proveedor de determinar la denegacion , por complete o en parte, la peticion del beneficiario para servicios cubiertos bajo la especialidad de salud mental o para revisar la determinacion de que no se a cumplido con el criterio de necesidad medica y por lo tanto el beneficiario no es elegible para ningun servicio de la especialidad de salud mental .
  4. **Accion**—Una accion ocurre cuando un proveedor hace por lo menos uno de los siguientes:
    - Niega o modifica la autorizacion del ppago MHP de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
    - Reduce, suspende o termina un servicio previamente autorizado;
    - Niega el pago por un servicio antes de la entrega o justo despues de la entrega o los prepagos basados en la determinacion de que el servicio no fue medicamente necesario, por lo tanto no es un servicio cubierto por el contrato.
    - Falla en proveer seervicios en una manera puntual.
    - Falla en actuar dentro los limites de tiempo para las disposiciones de agravios normales, resolucion de apelaciones normales o la apelacion de apelaciones urgentes.
    - Denega la peticion a la disputa de obligacion financier incluyendo la comparticion de costo y otras obligaciones financieras.
  5. **Apelacion urgente**—Una apelacion urgente puede ser sometida si la vida del cliente, salud o habilidad para obtener, mantener, o recuperar la maxima function estan en riesgo. El mismo proceso del **3** de arriba aplica, con la excepcion de que la decision sera tomada dentro de 72 horas.
- Usted podra encontrar las formas a lado de las cajas de sugerencias, ellas estan dirigidas a San Joaquin County Behavioral Health Services Quality Assessment & Performance Improvement Office, o
  - Usted puede utilizar cualquier tipo de papel de carta.
  - Si usted prefiere puede escribimos a la direccion mencionada arriba, o
  - Si usted prefiere, le puede pedir a un miembro del personal aqui en San Joaquin Behavioral Services que lo escribe por usted.

**Servicios Gratuitos para Clientes de SJCBS.**