



Condado de Nevada Salud Mental

Servicios para Adultos

500 Crown Point Circle, Suite 120
Grass Valley, CA 95945
Teléfono: (530) 265-1437

Servicios para Niños

Brighton Greens Resource Center
988 McCourtney Road
Grass Valley, CA 95949
Teléfono: (530) 470-2736

Servicios para Adultos & Niños de Truckee

10075 Levon Avenue, Suite 204
Truckee, CA 96161
Teléfono: (530) 582-7803

Servicio de Crisis

1-888-801-1437 or (530) 265-5811

Horas de Oficina

8:00 am-5:00 pm, lunes-viernes

Defensor de Derechos del Paciente

(530) 265-1437

Rev 06/14/2018

Condado de Nevada Salud Mental

Servicios de Uso de Sustancias
y Salud Mental

Guía de Resolución de Problemas del Cliente



¿Cuál es la diferencia entre una Queja y una Apelación?

Como cliente del Condado de Nevada y Salud Mental (NCBH), Servicios de Salud Mental y Servicios de Uso de Sustancias, usted tiene el derecho de hacernos saber si está insatisfecho con cualquier asunto con NCBH. Para la mayoría de las cosas usted puede presentar una queja. Si el asunto involucra una Determinación Adversa de Beneficios (ABD), usted tiene el derecho de presentar una apelación. Una ABD ocurre en las siguientes situaciones:

- Le negamos o limitamos un servicio solicitado a través de nuestro proceso de autorización de servicio, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
- Le reducimos, modificamos, suspendimos, o terminamos un servicio previamente autorizado;
- Le negamos todo o parte del pago por un servicio;
- No le proporcionamos servicios de manera oportuna, según determinado por la ley o NCBH;
- No actuamos dentro de los plazos para decidir sobre quejas, apelaciones estándar, o apelaciones apresuradas;
o
- Le negamos su petición para discutir una obligación financiera, incluyendo los costos compartidos, los copagos, las primas, deducibles, coseguro, y otras obligaciones financieras del afiliado.

Si usted está descontento o insatisfecho con alguna de las ABDs mencionadas, usted puede apelar la decisión por medio de una apelación estándar o una apelación apresurada. Si usted está insatisfecho con algo aparte de una de las ABDs mencionadas, usted puede presentar una queja.

¿Qué tal si necesito ayuda para completar el proceso de resolución de problemas?

En cualquier momento durante el proceso de resolución de problema, usted puede pedirle al personal que le ayude. Usted tiene el derecho a autorizar a otra persona o a su representante legal que actúe en su nombre. También puede le pedir ayuda al Defensor de Derechos del Paciente o al Defensor del Pueblo del Estado. Se puede comunicar con el Defensor de Derechos del Paciente al 530-265-1437; y los Servicios del Defensor del Pueblo al 1-888-452-8609; o por correo electrónico: MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Confidencialidad

Le aseguramos que su queja y/o apelación será confidencial y solamente será discutida con las personas directamente envueltas en el asunto. No se le discriminara ni se le castigara de ninguna manera por su queja y/o apelación.

Asistencia Lingüística y de Comunicación

Tenemos personal que habla español disponible durante las horas normales de oficina y utilizamos la Línea de Lenguaje Universal para todos los demás idiomas. Si tiene problemas de audición o del habla y usa TDD, llame al 711 para obtener ayuda. Los materiales escritos están disponibles en formatos alternativos, como letra grande y audio, para personas con impedimentos visuales. Los servicios de asistencia lingüística y los formatos alternativos están disponibles de forma gratuita.

- Entonces revisaremos su apelación apresurada y le notificaremos verbalmente sobre nuestra decisión lo antes posible.
- También le enviaremos por escrito un aviso explicándole nuestra decisión, no más tardar 72 horas después de haber recibido su apelación apresurada.
- El proceso de apelación apresurada podría tardar más 72 horas si usted solicita una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y que la extensión le beneficiara. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días calendarios. Le dejaremos saber si extendimos el proceso.
- Nuestra decisión por escrita a usted incluirá información sobre su derecho a una Audiencia del Estado Justa y cómo hacerlo. También incluirá información sobre su derecho de solicitar y recibir beneficios mientras espera su audiencia, y como solicitarlos.

Beneficiarios de Medi-Cal: Si usted ha completado el proceso de resolución de problemas con NCBH y no está completamente satisfecho con nuestra decisión(es), usted tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial del estado. Las instrucciones se encontrarán en su Guía del Beneficiario a Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

¿Cómo presento una queja o apelación?

Las formas para Quejas y Apelaciones están situadas visiblemente y accesible en los lobbies de nuestras clínicas. Sobres con su dirección están incluidos con las formas, por si desea presentar su queja o apelación por correo. Favor de preguntarle al personal si no encuentra las formas y sobres.

Proceso de Quejas

Usted tiene el derecho de presentar una queja ya sea oralmente o por escrito en cualquier momento. Si desea, alguien puede llamar o escribir por usted.

- Le escribiremos para dejarle saber que recibimos su queja.
- Revisaremos su queja y le escribiremos para dejarle saber de nuestra decisión dentro de noventa (90) días de calendario a partir de la fecha que presento su queja.
- El proceso de quejas puede tardar más de noventa (90) días de calendario si usted pide una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y la extensión sería para su beneficio. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días calendario. Le informaremos si extendemos el proceso.

Proceso de Apelación Estándar (acerca de ABDs)

Usted tiene derecho a someter una apelación estándar para solicitar una revisión del ABD. Puede presentar una apelación ya sea verbalmente o por escrito. Si usted pide una apelación verbalmente, usted tendrá que seguirla con una apelación firmada y por escrito después de que nos haya dicho verbalmente. Usted debe someter la apelación dentro de sesenta (60) días de la fecha del servicio que usted está apelando.

- Usted puede autorizar a otra persona, incluyendo a su proveedor, para que lo represente durante el proceso de apelación.
- Le avisaremos por escrito que recibimos su apelación.
- Usted tiene derecho de presentar evidencia en persona o

por escrito que apoya o se relaciona a su apelación.

- Usted también tiene derecho de revisar su archivo y otros expedientes que sean de importancia a su apelación antes y durante el proceso de apelación libre de cualquier cargo y con el tiempo de adelanto adecuado dentro de los plazos de apelaciones.
- Revisaremos su apelación regular y le escribiremos para informarle sobre nuestra decisión. Le dejaremos saber sobre nuestra decisión dentro treinta (30) días del calendario de cuando se sometió su apelación.
- El proceso de apelación estándar puede tardar más de treinta (30) días calendario si usted solicita una extensión, o si decidimos que necesitamos más información y la extensión será a su favor. Esta extensión solo puede durar hasta catorce (14) días de calendario. Nosotros le dejaremos saber dentro de dos (2) días si extendemos el proceso.
- Nuestra decisión por escrita a usted incluirá información sobre su derecho de pedir una Audiencia Imparcial del Estado y cómo hacerlo. También incluirá información sobre su derecho a pedir y recibir beneficios mientras la audiencia está pendiente, y como hacer la solicitud.

Beneficiarios de Medi-Cal. Si usted ha completado el proceso de resolución de problemas con NCBH y no está completamente satisfecho con nuestra decisión(es), usted tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial del estado. Las instrucciones se encontrarán en la Guía del Beneficiario a Servicios de Salud Mental de Medi-Cal.

Proceso de Apelación Apresurada (acerca ABDs)

Usted tiene el derecho de presentar una apelación apresurada para pedir que se revise una ABD. Apelaciones apresuradas son consideradas necesarias SOLAMENTE cuando el uso del proceso regular de resolución le pueda poner en peligro su vida, salud, o capacidad de lograr, mantener o recobrar su funcionamiento. Usted puede someter una apelación apresurada verbalmente o por escrito.

- Usted puede autorizar a otra persona, incluyendo a su proveedor, para que lo represente durante el proceso de apelación.
- Le escribiremos para avisarle que hemos recibido su apelación apresurada.
- Revisaremos su petición para una apelación apresurada. Si acaso le negamos su petición para una apelación apresurada, la apelación será cambiada por una apelación estándar y seguirá el proceso de apelación estándar. Haremos esfuerzos razonables para avisarle lo más pronto posible si negamos su petición para una apelación apresurada. También le mandaremos un aviso por escrito, dentro de dos (2) días calendario de cuando recibimos su petición.
- Si determinamos que su petición para una apelación apresurada es válida, usted tendrá el derecho de presentar pruebas en persona o por escrito que apoyan o se relacionan a su apelación apresurada.
- Usted también tiene el derecho de revisar el archivo de su caso u otros documentos pertinentes a su apelación apresurada antes y durante del proceso de apelación apresurada.