

Cambio de Proveedor

Usted puede obtener una solicitud formal de un cambio de proveedor en cualquier proveedor de Plan de Salud Mental. Siempre que sea posible el Plan de Salud Mental del Condado de Mendocino (MPH) será, a petición del cliente, permiten un cambio de proveedor. El MHP puede limitar la elección de un proveedor de contrato con el MHP o la rama del condado de Mendocino Salud Mental.

Defensor de los Derechos del Paciente Patients Rights Advocate

(707) 463-4614

Linea de Queja / Grievance Line

(707) 472-2309

Plan de Salud Mental del Condado de Mendocino (MHP) ofrece asistencia gratuita de interpretación, lenguaje de Sígnos Americano y servicios de difusión de California (TTY/TDD) para los beneficiarios que soliciten o acceso a los servicios.

Estos servicios pueden ser requeridos con cualquier proveedor del Plan de Salud Mental o llamando al 1-800 -555-5906.

(Revisado 10/20/2015)

Agencia de Salud y Servicios Humanos Comportamiento de la Salud y Servicios de Recuperación Plan de Salud Mental



Quejas y Apelaciones Proceso

**Plan de Salud Mental 24-horas Linea de
Acceso 1-800-555-5906
(Número de teléfono gratuito)**

Esta información está disponible en letra grande y audio, por favor vea la recepcionista o llame
1-800-555-5906

Brochure is available in English, please see the reception or call 1-800-555-5906.

Los clientes que reciben servicios de salud mental tienen derechos legales, incluido el derecho a expresar sus preocupaciones sobre el tipo y la prestación de servicios. Este folleto explica cómo presentar una queja, apelación, apelación acelerada o audiencia de estado justa. También explica algunos de sus derechos.

Un folleto beneficiario completo que detalla más información sobre el MHP y sus derechos está disponible en el vestíbulo de cada sitio proveedor de MHP. Usted puede obtener una copia de este manual en el sitio

de la recepción de cualquier Proveedor de Salud Mental, llamando al 707-472-2309 o escribiendo a la Unidad de Calidad de la Salud de Mejora de Garantía / Calidad Mental (QA / QI) en 1120 South Dora Street, Ukiah CA 95482 y solicitar que un folleto será enviado por correo.

Derechos del Cliente

Los clientes del Condado de Mendocino Plan de Salud Mental tienen derecho a:

- Ser tratado con respeto por los miembros del personal de salud mental.
- Servicios prestados en un ambiente seguro y no ser objeto de abuso personal, físico, sexual, emocional o financiera.
- Los servicios que tratan de ser sensibles a las necesidades culturales, lingüísticas y especiales del cliente.
- Para un consentimiento informado al tratamiento y los medicamentos prescritos para incluir los posibles efectos secundarios.
- El derecho a recibir información sobre su tratamiento y participar en la planificación de su tratamiento.
- Los servicios que aumentan su capacidad para ser más independiente.
- Atención Confidencial y mantenimiento de registros.
- El derecho a presentar una queja, apelación o apelación acelerada respecto a los servicios y no ser objeto de discriminación o cualquier otra sanción por presentar una queja o apelación.
- Autorizar a otra persona a actuar en su nombre.

- Solicitar un cambio de terapeuta
- Pedir una segunda opinión
- Solicitar un cambio en el nivel de atención

Queja y Apelación

Un "agravio" se define como una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una acción como se define a continuación.

Una "acción" se produce cuando el Plan Local de Salud Mental (LMHP): a. niega o limita la autorización de un servicio solicitado; b. reduce, suspende o termina un servicio previamente autorizado; c. niega, en su totalidad o en parte, el pago de un servicio; d. no proporciona los servicios de una manera oportuna, o e. no las ejerza dentro de los plazos para la disposición de los agravios estándar, la resolución de los recursos estándar o la resolución de las apelaciones aceleradas.

Una "apelación" se define como 1) una solicitud por el beneficiario o su representante / para la revisión de una acción tal como se define anteriormente, o 2) la solicitud de un mayor nivel de revisión de una decisión con respecto a una queja.

Un proceso de resolución "apelación acelerada" puede ser solicitada verbalmente por el beneficiario en el momento, sobre la base de la información facilitada por el beneficiario, su / su proveedor de servicios u otra parte responsable o el Representante de Mejoramiento de Calidad determina que la cantidad de tiempo necesario para una resolución estándar podría poner en peligro la vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima beneficiaria.

Para presentar una queja, apelación o apelación acelerada llamada (707) 472-2309, o por correo un formulario de queja para, Unidad MH QA / QI, 1120 South Dora Street, Ukiah, CA 95482. El Defensor del paciente Derechos le puede ayudar en la preparación y presentación de una queja o apelación (707) 463-4614.

Usted puede obtener un formulario de Queja / Apelación y el sobre dirigido uno mismo en cualquier lugar Clínica de Salud Mental del Condado de Mendocino. Usted debe ser capaz de obtener un formulario de Queja / Apelación sin tener que pedir ni escribir para uno.

- Usted puede pedirle a otra persona a actuar en su nombre.
- El Defensor del paciente Derechos puede ayudarle a llenar el formulario de queja / apelación si desea
- Las quejas serán resueltas dentro de los 60 días a partir de la fecha en que la queja sea presentada menos que se extienda durante un máximo de 14 días cuando el beneficiario solicita la extensión o el MHP muestra que hay una necesidad de información adicional y la forma en que la demora es en interés del beneficiario.
- Si el beneficiario está apelando una acción que implique la terminación, suspensión o reducción de un curso de tratamiento previamente autorizado por un proveedor autorizado, y el beneficiario solicite una prórroga de los beneficios, el MHP le siga prestando los servicios autorizados hasta que la apelación está satisfecho, o el beneficiario se retira la apelación, o diez días han pasado desde que el

MHP ha fallado en contra del beneficiario o una Vista resulta State Fair en una decisión adversa al beneficiario. La referencia a la continuación de los servicios en estas circunstancias se le conoce como "La ayuda pagada pendiente".

- Las apelaciones deben ser resueltas dentro de los 45 días naturales siguientes a la recepción MHP de la apelación salvo que se prorrogue durante un máximo de 14 días cuando el beneficiario solicita la extensión o el MHP muestra que hay una necesidad de información adicional y la forma en que la demora es en interés del beneficiario.
- Cuando la cuestión queja o apelación ha sido investigado a fondo, el Plan de Salud Mental intentará mediar y resolver las cuestiones planteadas por el beneficiario. Después de haber realizado todos los intentos de resolución, el Plan de Salud Mental notificará al beneficiario por escrito de los resultados de los intentos de mediación y la decisión tomada. La respuesta por escrito indicará claramente que el beneficiario puede solicitar una audiencia imparcial del estado si no esta satisfecho con la decisión del Plan de Salud Mental.
- Su queja / apelación / apelación acelerada será confidencial.

Audiencias Imparciales Estatales

Los beneficiarios de Medi-Cal que reciben un Aviso de Acción (NOA), que indica que una acción ha sido tomada por el MHP puede pedir una audiencia imparcial del Estado. El formulario para una audiencia imparcial del

Estado viene con el NOA. Se le permitirá continuar con los servicios a un nivel pre-aviso hasta que se tome una decisión en la Audiencia Justa si usted solicita una audiencia dentro de los 10 días de la recepción del NOA. El Defensor del paciente Derechos (PRA) puede ayudar al cliente a solicitar una audiencia imparcial del Estado.

Puede comunicarse con el PRA en (707) 463-4614 o 800-555-5906. También puede escribir la PRA en: Abogado Derechos de los pacientes, 1120 Sur Dora Street, Ukiah, CA 95482.

Si usted no puede comunicarse con sus derechos de los pacientes locales abogan puede contactar a: la División de Audiencia Justa del Estado 800 - 952-8349 o si tiene problemas de audición TTY / TDD 800-952-8349

Junta de Salud Mental

Las juntas se llevan a cabo mensualmente en varios lugares en el condado. Estas juntas están abiertas al público y son un medio para obtener sugerencias de la comunidad, las inquietudes y comentarios. Por el momento y lugar de las juntas llame al: (707) 467-2355

Sugerencias y Opiniones

Sugerencias y opiniones de los beneficiarios son una parte importante de proporcionar una atención de calidad. Mendocino County Mental Health realiza encuestas y ha colocado buzones de sugerencias en la mayoría de las áreas de servicio de salud mental del condado para obtener información que se incorpora en la planificación y la formación. Se le anima a dar ideas de mejora para el personal en la que recibe el tratamiento o enviar sus sugerencias

a: MH Unidad de QA / QI, 1120 S. Dora Street, Ukiah CA 95482.

Confidencialidad

El personal de salud mental, agencias contratadas y proveedores de seguir los procedimientos legales para garantizar la confidencialidad de sus servicios y registros. En el caso de que le gustaría que las copias de los registros que usted puede hacer una hacer una solicitud por escrito a su proveedor o una solicitud formal a través del Oficial de Registros Médicos, 1120 South Dora Street, Ukiah Ca 95482. Mendocino County tiene una forma específica para permitir que estas solicitudes.

os.

Segunda Opinión

Al acceder a los Servicios Especializados de Salud Mental, usted tiene el derecho a una segunda opinión sin costo adicional para usted cuando el MHP o sus proveedores determinan que no se han cumplido los criterios de necesidad médica para recibir los Servicios Especializados de Salud Mental y que, por lo tanto, es no tienen derecho a ningún servicio especializado de salud mental del MHP.

Usted puede hacer una segunda solicitud de opinión por escrito o verbalmente. Su solicitud de una segunda opinión será revisada por el director clínico de QA / QI y dado seria consideración dentro de los diez (10) días hábiles.