

AVISO DE PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

El Departamento de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias del Condado de Ventura (VCBH, Ventura County Behavioral Health Department) desea conocer y ayudar a resolver su problema o inquietud sobre cualquier aspecto de su tratamiento. Puede encontrar información detallada sobre estos procesos en el **Manual del beneficiario del Plan de salud mental del Condado de Ventura o Manual del miembro del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS) del Condado de Ventura.**

Los formularios de reclamos y de apelación/apelación acelerada están disponibles en la **sala de espera** de su proveedor y pueden enviarse en el sobre con la dirección incluida o al Programa de Cuidado de Calidad: 1911 Williams Dr., Ste. 200 Oxnard, CA 93036 o puede llamar al 1-888-567-2122 para presentar un reclamo de forma verbal.

- **Presentación de reclamos:** usted o su representante designado pueden presentar su **reclamo** de forma oral o por escrito. Dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la presentación de este reclamo, se le enviará un acuse de recibo de la carta de su reclamo. Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su reclamo, VCBH lo notificará mediante un aviso de resolución de reclamos (NGR, Notice of Grievance Resolution) por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su reclamo.
 - Además, es posible que un profesional autorizado o registrado en la Junta de Ciencias de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias le proporcione servicios de salud mental y tratamiento del uso de sustancias. Tenga en cuenta que el siguiente aviso puede aplicarse a usted y se proporciona según lo exige la ley:

AVISO PARA LOS CLIENTES: la Junta de Ciencias de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias recibe y responde reclamos sobre servicios prestados dentro del ámbito de la práctica (terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos educativos autorizados, trabajadores sociales clínicos o consejeros clínicos profesionales). También puede comunicarse con la Junta en línea en www.bbs.ca.gov, o llamando al (916) 574-7830.

- **Aviso de decisión adversa de beneficios:** tenga en cuenta que: un aviso de decisión adversa de beneficios (NOABD, Notice of Adverse Benefit Determination) se define como:
 - El rechazo o limitación de la autorización de un servicio solicitado, incluyendo las decisiones basadas en el tipo o nivel de servicio, requisitos de necesidad médica, idoneidad, entorno o eficacia de un beneficio cubierto.
 - La reducción, suspensión, terminación, modificación, negación o el acceso oportuno a un servicio previamente autorizado.
 - La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
 - La prestación de servicios tardía.
 - La falta de respuesta dentro de los plazos establecidos para la resolución de reclamos, apelaciones o apelaciones aceleradas.
 - La denegación de una solicitud de obtención de servicios fuera de la red (para residentes de zona rural).
 - La denegación de una solicitud para disputar una responsabilidad financiera, incluidos los costos compartidos, copagos, primas, deducibles, coseguro y otras responsabilidades financieras de los beneficiarios.

- **Presentación de una apelación:** dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha en su aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD), usted puede solicitar una **apelación** de forma oral o por escrito. La fecha de su apelación oral o escrita se registrará como la fecha de su apelación. Después de que el VCBH haya recibido su apelación, se le enviará un acuse de recibo por escrito en un plazo de cinco días naturales. El VCBH le enviará un aviso de resolución de apelación (NAR) por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su apelación. Le permitirá presentar pruebas y alegaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito. Usted o su representante podrán examinar su expediente, incluido su expediente médico y cualquier otro documento o expediente considerado durante el proceso de apelación.
- **Apelación acelerada:** puede presentar una **apelación acelerada** de forma oral o por escrito si usted, su representante/proveedor autorizado certifican o si el VCBH determina que seguir el plazo para una apelación estándar, como se indicó anteriormente, pondría en grave peligro su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo. El VCBH intentará resolver la apelación acelerada dentro de las 72 horas.
 - Usted podrá autorizar a otra persona a actuar en su nombre.
 - Puede identificar a un miembro del personal u otra persona para que lo ayude con el reclamo o la apelación.
 - Puede identificar a un miembro del personal u otra persona para que le proporcione información sobre el estado de su reclamo o apelación.
 - No estará sujeto a ninguna discriminación ni a ninguna otra sanción por presentar un reclamo, una apelación o una apelación acelerada.
 - También puede comunicarse con la Oficina de Derechos del Paciente (Patient's Rights Office) al (805) 477-5731.
 - Plazos para resolver apelaciones aceleradas.
 - Para la resolución acelerada de una apelación y aviso a las partes afectadas (es decir, el miembro, el representante autorizado y/o el proveedor), el Condado resolverá la apelación y proporcionará el aviso tan rápidamente como lo requiera la condición de salud del miembro, pero en un plazo no mayor a 72 horas después de que el plan reciba la solicitud de resolución acelerada. Además de los requisitos de mantenimiento de registros federales, los condados deberán registrar la hora y fecha en que recibieron la apelación acelerada, ya que el momento de recepción determina el plazo para la resolución.
 - Requisitos para la notificación oral.
 - Además de proporcionar un NAR por escrito, los condados deberán hacer esfuerzos razonables para proporcionar un aviso oral rápido de la resolución al miembro.
- **Audiencia estatal imparcial:** si usted es beneficiario de Medi-Cal, puede solicitar una **audiencia estatal imparcial** de forma oral o por escrito dentro de los 120 días posteriores a la fecha de la resolución del aviso de resolución de apelación y *después de* haber agotado el proceso de apelación o apelación acelerada. El procedimiento para solicitar una audiencia estatal imparcial y otra información para la resolución de problemas se encuentra en el Manual del beneficiario del Plan de salud mental del Condado de Ventura o en el Manual del miembro del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS) del Condado de Ventura.

- **¿Puede el estado ayudarme con mis problemas/preguntas?**

- **Salud mental:** comuníquese con el Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud, Oficina del Defensor del Pueblo, por teléfono al (888) 452-8609 o por correo electrónico mediante MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.
 - **Nota:** los mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por correo electrónico.
- **Servicios por uso de sustancias:** si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que pueden ayudarlo a navegar a través del sistema, llame a la línea gratuita: 1-800-952-5253.

Si tiene preguntas, llame a la Unidad de Cuidado de Calidad de salud mental (MH)/tratamiento del uso de sustancias (SUD) al 1-888-567-2122.