



## **AVISO tocante al Proceso de Resolución de Problemas, Departamento de Salud Mental, Condado de Mono**

Es el deseo unánime entre el personal del departamento de Salud Mental del condado de Mono (MCMH), que todos nuestros beneficiarios se sientan satisfechos con los servicios que reciben. A nuestros clientes les corresponden varios medios para abordar cualquier desacuerdo o duda que tengan encunto los servicios que reciben aquí. Les aseguramos de guardar su asunto en confianza y de intentar de resolver el problema. Les recomendamos que planteen el asunto informalmente ante su consejero/a, mientras que les queda también la alternativa de tratar el asunto con la Asesor/a de Calidad de Servicios, sino el Director/a del departamento.

**También le corresponde el derecho de tomar otras medidas.** En seguida, vienen explicadas estas medidas, mientras que mas detalles se encuentran en el folleto titulado *“Guía para Servicios de Salud Mental Medi-Cal”*; además, el personal del departamento se mantiene dispuesto en ayudarle. En el recibidor de nuestra consejería encontrará un ejemplar de este folleto, para beneficio suyo. Si desea Ud. tener una copia para su uso personal, solo falta que la pida.

Para perseguir cualquiera de las siguientea acciones, por favor aproveche del **“FORMULARIO PARA LA RESOLUCION DE PROBLEMAS”** y de los respectivos sobres con destinatario, que se encuentran en el recibidor. Además, le corresponde la alternativa de tratar su asunto verbalmente, menos las excepciones notadas en seguida.

- Una **QUEJA** encunto cualquier problema relacionada con sus servicios en MCMH, puede ser presentada en escrito o verbalmente.
- Una **APELACION** es la medida que podría tomar Ud., al quedar disconforme con una decisión que afectara sus servicios de salud mental, por ejemplo: la negación o cambio de tratamiento. Tendría un plazo de hasta 90 días de calendario para presentar su Apelelación, tras quedar disconforme con el aviso de la decisión – (*Notice of Action o NOA*). Véa el folleto *“Guía para Servicios de Salud Mental Medi-Cal”* para mas explicación tocante a NOAs. Si su apelación la hizo verbalmente, en seguida tendrá que presentar semejante comunicación en escrito, antes de que podamos rendir una decisión.
- La **APELACION AGILIZADA** es una medida, sea en palabra o en escrito, en que podría acudir Ud., su Consejero/a, o representante, al quedar disconforme con cualquier decisión que afecte sus servicios de salud mental; por ejemplo: la negación o cambio de tratamiento. El justificante de una Apelación Agilizada sería la necesidad de una acción inmediata para evitar el riesgo serio en contra su salud, seguridad o abilidad de funcionar dentro del bienestar.

(a continuación al revés de esta página...)

## **La Resolución de su Petición**

Actuaremos con presteza y teniendo por adelante el fin de reconocer, evaluar, y resolver sus pendientes, y haremos todo lo posible en informarle de los resultados. La ley ordena los siguientes plazos para rendir resultados en las respectivas acciones.

- Cada QUEJA: será resuelta dentro de 90 días. Se le permitirá a Ud. o al representante de MCMH una extensión de 14 días.
- Cada APELACION: será resuelta dentro de los 30 días de calendario después que se recibió. Se le permitirá a Ud. o al representante de MCMH una extensión de 14 días.
- Cada APELACION AGILIZADA: cuando las circunstancias ordenen una decisión apresurada, la Apelación Agilizada será resuelta dentro de 72 horas. Sin embargo, a Ud. y al departamento le corresponde el derecho de pedir una extensión de 14 días.

## **Puede Contar Ud. con los Siguietes Resultados**

### **RECIBIRA UD. LO SIGUIENTE:**

- Reconocimiento en escrito, dentro de los tres días desde que recibamos su Queja o Apelación .
- Un aviso en escrito de parte de MCMH, encunto la resolución de su problema.
- Una contestación a su Apelación Agilizada, dentro de 3 días laborales.

### **LE CORESPONDE A UD. EL DERECHO DE:**

- Tener la compañía de un representante personal, un miembro de la plantilla de MCMH, o un Intercesor en Derechos del Paciente.
- Autorizar a otra persona que actúe en su favor.
- Seleccionar un miembro del personal de MCMH como su representante durante el proceso de Apelación.
- Pedir asistencia de parte del personal de MCMH en tramitar una Queja o Apelación.
- Quedar libre de cualquier discriminación o perjuicio por haber movido una Queja o Apelación.
- Examinar su expediente personal, antes, o en cualquier etapa, de la Apelación.
- Pedir una Audiencia conducida en el Arbitraje Estatal si, agotados ya los procesos de Queja y Apelación, queda Ud. todavía disconforme .\*
- Seguir recibiendo los servicios de salud mental mientras que esté pendiente la decisión en la Apelación o la Audiencia ante un Arbitro Estatal.

## **Si desea Ud. Asistencia:**

- Intercesor en Derechos del Paciente 1-760-932-5415
- Asesor/a de Calidad de Servicios, o Director/a de MCMH 1-800-687-1101
- Arbitraje Estatal – depto. De Servicios Sociales 1-800-952-5253
- Servicios del Defensor Público Estatal 1-800-896-4042 (TTY: 1-800-896-2512)
- TTY: 1-888-877-5381 para Español

**\*Para mas informarse del Arbitraje Estatal, vea el “Guía para Servicios de Salud Mental Medi-Cal”**

## **Ya completado su formulario de Queja o Apelación, entregue- o envíelo a:**

Mono County Mental Health  
1290 Tavern Road  
P.O. Box 2619  
Mammoth Lakes, CA 93546 Attention: Quality Assurance Coordinator

