

¿Cuál es la diferencia entre una queja y una demanda?

Cientes del Plan de Salud Mental por Medi-Cal en el condado de Inyo tienen el derecho de hacer una queja. Una queja es

Una demanda pueda ocurrir cuando el mencionado Plan hace uno o más de las siguientes cosas:

- ☐ La Salud Mental del condado de Inyo le limita o quita servicios pedidos por el proceso de autorización, incluyendo el tipo o nivel de servicio ;
- ☐ si reducen, suspenden, o terminan servicios que eran autorizados;
- ☐ si el Plan se nego de pagar su servicio en total o en parte;
- ☐ si el departamento de Salud Mental no le ha servido con buen tiempo (determinado por el departamento de Salud Mental);
- ☐ El Plan de Salud mental no acciona con tiempo para resolver su Proceso Estandar o Proceso Rapido.

Si su insatisfacción es por una de las razones mencionadas arriba, va usar el Proceso Estandar o el Proceso Rapido de apelar una decisión.

Proceso de Queja

Usted tiene el derecho quejarse en escrito o verbalmente. Alguien puede llamar o escribir por su parte.

☐ El condado de Inyo le notificara en escrito cuando reciban su petición.

El condado de Inyo revisara su queja y escribirle tocante la decisión dentro sesenta (60) días de cuando hizo su acción.

☐ El proceso estandar puerder ser extendido hasta catorce(14) días si usted lo pide o hay necesidad para coleccionar mas informacion o si seria mejor para usted esperar .

Proceso Estandar de Apelar una Decision

Tiene derecho de pedir su proceso verbalmente o en escrito. Si lo hace verbalmente, tiene que firmar una forma en papel pidiendo esta acción. Esta firma tendra que hacerse dentro noventa (90) días de pedirlo verbalmente.

- El condado de Inyo le escribira para notificarle cuando reciba su acción.
- ☐ Tiene derecho de presentar evidencia en persona o en escrito.
- ☐ Tiene derecho de revisar sus documentos antes y durante su caso de apelacion o demanda.

☐ EL condado de Inyo revisara su apelacion y responderle por escrito dentro cuarentaycinco (45) días de cuando hizo su acción.

☐ El proceso estandar puede extenderse hasta cartoce (14) días si lo pide o el condado necesita coleccionar mas informacion.

☐ Si la decisión del condado no sale completamente a su favor la noticia incluyera como pedir audiencia con el Estado de California y como seguir recibiendo servicios durante esta espera.

Recipientes de los servicios de Salud Mental en el condado Inyo son requeridos usar todas maneras de resolver problemas antes de pedir audiencia con el Estado de California.

Proceso de Apelacion Rapido

Tiene el derecho hacer un proceso rapido si siente que su vida esta en peligro o su salud, o su habilidad de funcionar o recuperar .

El departamento de Salud Mental del condado de Inyo le notificara cuando reciban su acción.

☐ El conadao de Inyo revisara su apelacion y le respondera en escrito para notificarle de la

decisión dentro cuarentaycinco (45) días de su acción.

El departamento de Salud Mental del condado de Inyo revisara su proceso rapido y si no es aprobado, el proceso se hace a tiempo estandar. Si esto pasa, El condado de Inyo le dara noticia inmediatamente verbalmente a usted y a su representante. Tambien mandaran notificacion en escrito dentro dos(2) días.

☐ Si es aprobado para hacer proceso rapido puede presentar su evidencia en persona o en escrito.

☐ Tambien tiene derecho revisar sus propios documentos de su caso antes o durante su proceso de apelacion.

☐ Notificacion pronta y verbal es para decirle de la decisión rapida. Tambien se le mandara en escrito a usted y a su representante la explicacion y la fecha de la decisión dentro tres(3) días de ecibir su acción.

□ Puede pedir extension hasta 30 días (14) días si es a su beneficio o es necesario colectar más información para su caso. Usted recibirá noticia si es necesario extender el proceso.

□ Si la decisión de su Proceso Rápido no sale completamente en su favor, su notificación incluyera como pedir audiencia del Estado de California. La noticia también le dirá como puede seguir recibiendo servicios durante su espera .

Recipientes son requeridos de usar todas maneras de resolver problemas antes de hacer Procesos legales y pedir audiencia del Estado de California. Sus servicios serán continuados durante su apelación o cita de la corte por el estado.

Si Necesito Ayuda En Completar el Proceso

A cualquier tiempo durante su proceso puede pedir ayuda de nuestro personal o otra persona quien usted escoga. Tiene derecho autorizar representante legal para representarle o puede obtener ayuda por el abogado de derechos de clientes.

Confidencialmente

Queremos asegurarles de que su queja y/o demanda será discutido solamente con ellos quienes están directamente involucrados. Usted no va ser discriminado ni castigado de ninguna forma.

Hablamos Español

En la oficina tenemos intérpretes y el sistema telefónico que traduce al español además si es sordo, nos comunicamos por el sistema TDD, llame al 1-800-735-2929.

**El Condado de Inyo Services
De la salud mental
162 J Grove Street
Bishop, California 93514
(760) 873-6533
Fax (760) 873-3277
Gratis 1 (800) 841-5011**

**Oficina fuera de la area
380 North Mt. Whitney Ave
Lone Pine, California 93545
(760) 876-5545
Fax (760) 876-5127
Gratis 1 (800) 841-5011**

**Horas de Oficina
8:00 a.m. – 12:00 p.m.
1:00 p.m. – 5:00 p.m.
Lunes a viernes
Cerrados días de fiesta**



Condado de Inyo Salud Mental

(760) 873-6533

llame gratis 1-800-841-5011
Fax: (760) 873-3277

162-J calle Grove
Bishop, CA 93514

**24Horas Servicios para crisis
llame 1-800-841-5011 o al 911**

**Condado de Inyo
Medi-Cal
Plan de Salud Mental**

Guia Para Resolver Problemas