

SI USTED TIENE ALGUN PROBLEMA CON SUS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Lo Que Usted Debe Saber Para Resolverlo

Como cliente de servicios de salud mental, usted tiene el derecho de recibir servicios de un proveedor calificado, y a participar activamente en su tratamiento. Usted también tiene el derecho de expresar sus preocupaciones si algo no va bien con su tratamiento – por ejemplo, si sus servicios fueron terminados, o si usted no está satisfecho con su tratamiento o las medicinas, o siente que lo trataron irrespetuosamente.

MANERAS DE RESOLVER SU PROBLEMA

Si algún problema se presenta relacionado a sus servicios, la manera más sencilla y más rápida de resolverlo es frecuentemente hablar directamente con su proveedor de servicios o el director del programa.

Si usted no está satisfecho con su tratamiento o medicinas, usted puede consultar con otro trabajador clínico que trabaja para su proveedor de servicios, o a través de la Línea de Acceso y Crisis al 1-888-724-7240, y pedir una segunda opinión.

Usted también puede usar el proceso de Agravios y Apelaciones del Departamento de Salud Mental del Condado de San Diego, para resolver los problemas con sus servicios haciendo lo siguiente:

- Presentando su apelación si usted siente que sus derechos han sido negados.
- Presentando una apelación si sus servicios han sido terminados, reducidos, o negados.
- Pidiendo una Audiencia Imparcial del Estado (State Fair Hearing) si usted es un beneficiario de Medi-Cal.
- Solicitando una Apelación acelerada cuando el proceso rutinario pueda seriamente poner en peligro su vida, su salud o la capacidad de obtener, mantener o recuperar su funcionamiento total.

Para recibir información y instrucciones de como completar este proceso, por favor recoja el folleto de Procedimientos de Agravios en esta oficina.

Los agravios y las apelaciones se pueden registrar de las siguientes maneras:

- Verbalmente – por teléfono o en persona.
- Por escrito- usando los formularios y sobres disponibles en todas las oficinas de los proveedores de servicios para reportar agravios y apelaciones.

COMO CLIENTE USTED TIENE DERECHO:

- De ser tratado con respeto y dignidad y en un idioma que usted pueda entender.
- A recibir una segunda opinión acerca de su tratamiento o medicinas.
- De autorizar a otra persona para que actúe como su representante.
- De traer a una persona a las reuniones y audiencias para que le dé apoyo.
- De recibir la ayuda de un familiar, amigo, o abogado para clientes cuando presente una apelación.
- De no ser victima de discriminación u otra sanción por haber presentado un agravio.
- De ser protegido por la ley y que su apelación o agravio se mantenga en confidencialidad.

ACERCA DE AUDIENCIAS DEL ESTADO

Si usted es elegible para Medi-Cal en el Condado de San Diego, y le han negado, terminado o reducido servicios de salud mental, usted puede pedir una Audiencia Imparcial del Estado (State Fair Hearing) en cualquier momento, dentro de los 90 días desde que se tomó esta acción.

Si usted ha usado el procedimiento de Apelación, usted puede pedir una Audiencia Imparcial en cualquier momento, o dentro de los 90 días desde que completo ese proceso.

Usted puede llamar al Estado directamente al:

1-800-952-5253

o usted puede obtener ayuda de las agencias que siguen:

**AGENCIAS QUE PUEDEN AYUDARLO CON PROBLEMAS:
(Y también informarle del estado de su solicitud de Agravio o Apelación)**

Pacientes Internados y Servicios Residenciales a 24 Horas al Día:

**JFS Defensa para Pacientes
Teléfono: 1(800) 479-2233**

Servicios Ambulatorios y los Otros Servicios:

**Centro de Educación y Defensa del Consumidor
Teléfono: 1(877) 734-3258**