

CONDADO DE SANTA CRUZ

**Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias**

PARA NIÑOS Y ADULTOS



# **Petición de Resolver una Apelación**

**Llamada Gratuita**

**1-800-952-2335**

**Se hablan varios idiomas**

## **El Proceso:**

### **¿Qué es una carta de Aviso de Determinación de Beneficios Adversos?**

Personas con Medi-Cal podrán recibir una carta de Aviso de Determinación de Beneficios Adversos que puede informarle que los servicios han sido negados, reducidos o terminados.

Usted puede apelar la decisión que: le niega o le limita un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicios; reduce o termina un servicio autorizado anteriormente; falta en proveer un servicio a

tiempo, o falta de actuar a tiempo para una queja, apelación, o apelación agilizada.

*Si se le han negado servicios, usted puede pedir una segunda opinión.*

### **¿ Cómo puede Apelar?**

Usted puede presentar su solicitud verbalmente o por escrito. Puede llamar al Plan al numero gratuito (800) 952-2335 para solicitar una apelación. ***Una apelación verbal tiene que ser seguida por una apelación escrita y firmada.***

### **¿ Cuándo puede Apelar?**

Usted puede presentar una apelación dentro de 60 días del día de “acción”. Usted o su representante puede examinar su expediente médico o otros documentos que se consideraron durante el proceso de apelación.

### **¿ Dónde entrego mi Apelación?**

Entregue su petición a la recepcionista en la clinica donde Ud. Recibe servicios. O, puede enviarlo al:

Condado de Santa Cruz  
Departamento de Mejora de la Calidad  
1400 Emeline Avenue  
Santa Cruz CA 95060

Atentamente: Departamento de Mejoramiento y Calidad, Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias

## Petición de Resolver una Apelación

Nombre del cliente:

Fecha de  
Nacimiento:

Fecha:

Dirección:

Teléfono:

Descripción de la acción que está apelando:

Lo que me gustaría que suceda:

Solicitar una Apelación Agilizada:  Yes  No  
Solicitar una Segunda Opinión  Yes  No

Firma:

Fecha:

**¿Lo que Pasa Despues?** El Plan registrará su apelación dentro de un día de trabajo. El Departamento de Mejoramiento y Calidad le notificará de la decisión por escrito a usted dentro de 30 días de su apelación.

**¿Qué Pasa si Necesito una Respuesta más Rapido?** Si el proceso normal pone en peligro su vida, salud o su habilidad para mantener o recuperar su función a lo máximo, usted puede usar el **Proceso de Apelación Agilizada**. No se requiere la apelación por escrito. Si se determina que se cumplen los criterios para una apelación agilizada, el equipo de Calidad y Mejoramiento le notificará de la decisión por

escrito a usted o a su representante dentro de 72 horas de su apelación agilizada.

**Audiencia Justa al Nivel Estatal:** Personas con Medi-Cal pueden solicitar una Audiencia Justa Estatal si no están satisfechos con el resultado del proceso de apelación. Puede llamar gratis al 1-800-952-5253 si necesita ayuda.

**Solicitud para Continuación de Servicios:** Usted puede solicitar continuación de servicios que han sido autorizados mientras se procesa la apelación.

### **¿Quiere Ayuda con el Proceso?**

Para apelaciones de Servicios de Salud Mental, comuníquese con la oficina del Ombudsman/Advocate por (831) 429-1913. Esta oficina es una corporación sin fondos lucrativos que provee apoyo, servicios confidenciales y protección de derechos para clientes de salud mental y sus familias.

Para apelaciones de Servicios de Tratamiento del Uso de Sustancias: Con una forma de consentimiento firmado, un representante puede actuar en su nombre para presentar una apelación.

El Plan de Salud Mental y el Plan de Drogas Medi-Cal Sistema de Entrega Organizada toma en serio sus preocupaciones. Haremos todo lo razonablemente posible para resolver sus necesidades. No será sujeto a discriminación o penalizado por presentar una apelación. La información que usted provea en este formulario no será parte de su expediente médico. Esta información se mantendrá en el Departamento de Calidad y Mejoramiento y solo será compartida con el personal necesario para poder resolver la apelación. Toda la información que pertenece a las quejas seña

tratada como información confidencial para cumplir con las polizas y procedimientos del Condado de Santa Cruz Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias.

**For Office Use Only**

Date Received:	Date Resolved:	Resolved by:
Resolution:		