Derechos de los Beneficiarios

Los beneficiarios de Salud Mental de Medi-Cal tienen derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con dignidad, respeto y con la debida consideración por su privacidad.
- Recibir los servicios en un entorno seguro.
- Solicitar servicios de interpretación sin cargo.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento en un idioma y un formato que les resulten comprensibles.
- Solicitar un cambio de proveedor, una segunda opinión o un cambio en el nivel de atención.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a negarse a recibir tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico (puede que deba pagar un cargo) y pedir que se lo enmiende.
- Autorizar a una persona para que actúe en su nombre durante el proceso de queja, apelación o audiencia imparcial estatal.
- Presentar una queja sin temor a represalias.
- No sufrir ningún tipo de restricción ni aislamiento a modo de coerción, medida disciplinaria o represalia, o por conveniencia.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles (Directorio de Proveedores de Servicios Especializados de Salud Mental), presentada de manera apropiada a su condición y capacidad de comprensión.
- Recibir servicios del Plan de Salud Mental del Condado de Sonoma que cumplan con los requisitos contractuales del Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.

Si necesita asistencia respecto de sus derechos, llame al:

Defensa de los Derechos de los Pacientes a 1-707-565-4978 (Condado de Sonoma)
o correo electrónico: sonomapra@mhaac.org

RECLAMOS, APELACIONES Y APELACIONES EXPEDITIVAS

Los beneficiarios o su/s representante/s autorizado/s pueden presentar reclamos, apelaciones o apelaciones expeditivas en caso de que no estén conformes con los servicios. **Si es un Beneficiario del Condado de Sonoma y quiere presentar estas solicitudes:** Complete el Formulario de Reclamo/Apelación/Apelación Expeditiva y envíelo al coordinador de reclamos en el sobre con la dirección que se adjunta o llame al siguiente contacto.

Información de contacto del Coordinador de Quejas:

Teléfono: 1-707-565-7895, 1-800-870-8786 (gratis), TTY: 711

Enviar por correo a:

Sonoma County Behavioral Health Division
C/O Grievance Coordinator
2227 Capricorn Way
Santa Rosa, CA 95407-5419

Se le notificará la decisión por escrito:

- Para una queja: dentro de los **30 días calendario** siguientes a su recepción.
- Para una apelación: dentro de los **30 días calendario** siguientes a su recepción.
- Para una apelación acelerada: dentro de las **72 horas** siguientes a su recepción.

AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

Como beneficiario de Medi-Cal, tiene derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial, una revisión independiente que lleva a cabo el Departamento de Servicios Sociales. Puede solicitarla si no está conforme con la decisión del Condado en relación con un reclamo, una audiencia o una audiencia expeditiva o si ha recibido un Aviso de Determinación Adversa de Beneficio (NOABD) y ha agotado todas las instancias del proceso de reclamo, apelación o apelación expeditiva del Condado. Sin embargo, si la División de Salud Mental del Condado de Sonoma no cumple con el aviso de audiencia ni con el plazo, usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial luego de haber recibido un Aviso de Resolución de Apelación (NAR) en relación con el resultado de un NOABD. El miembro tiene **120 días calendario** a partir de la fecha del NAR para solicitar la audiencia estatal.

Si solicita una audiencia estatal dentro de los **10 días calendario** posteriores a la recepción de un NOABD, es posible que, en determinadas circunstancias, pueda mantener el nivel de servicio actual hasta que se resuelva la audiencia.

Para solicitar una audiencia o una audiencia acelerada por teléfono:

Llame a la División de Audiencias Estatales al número gratuito: **1-800-952-5253**

Para usuarios de TDD: 1-800-952-8349