

## Resolución Rápida de Apelaciones

En los casos en que el período estándar de apelación pudiera afectar negativamente su salud mental o su condición relacionada con el consumo de sustancias, usted o su proveedor de SCCK pueden solicitar una apelación acelerada. Las decisiones sobre las solicitudes aceleradas se tomarán dentro de 72 horas. Si SCCK deniega su solicitud de apelación acelerada, su apelación se procesará según el plazo estándar de resolución de 30 días calendario.

### Plazos Para la Resolución Acelerada de Apelaciones

- SCCK hará todos los esfuerzos razonables para notificarle verbalmente la decisión de transferir la apelación al plazo de resolución estándar.
- Después de que SCCK decida transferir su apelación al plazo de resolución estándar, usted recibirá un aviso por escrito dentro 2 días calendario.
- Si no está de acuerdo con la decisión de SCCK, tienes derecho a presentar una queja.

### Audiencia Estatal Justa

Si no está de acuerdo con la resolución de la apelación de SCCK, o si SCCK niega su solicitud de apelación o no sigue los plazos requeridos para su apelación, usted puede solicitar una Audiencia Estatal Justa, llamando al 1 (800) 952-5253. Todos sus servicios actuales continuarán hasta que se tome una decisión. Usted debe pedir una audiencia dentro de los 120 días a partir de la fecha en que recibió la carta declarando que SCCK negó su apelación.

*En este folleto, "Usted" significa usted o su representante autorizado.*

## Trastorno Por Uso de Sustancias

Cualquier cliente que reciba servicios de tratamiento de alcohol y/o drogas con un proveedor de SCCK puede presentar una queja o una apelación con SCCK:

### 5 Maneras de Presentar una Queja o Apelación

- **Teléfono:** Defensor de los Derechos del Pacientes para quejas (559) 852-2423 o (559) 852-2444 (número gratis). Terapeuta del Control de Calidad para apelaciones (559) 852-4727 o (559) 852-2444 (número gratis).
- **Correo:** 1400 W. Lacey Blvd., Edificio 13, Hanford, CA 93230
- **En Persona:** 1222 W. Lacey Blvd., Edificio 13, 2.º piso, Hanford, CA 93230
- **Correo Electrónico:** bhpra@co.kings.ca.us

Si prefiere no ponerse en contacto con El Defensor de los Derechos de los Pacientes de SCCK para presentar una queja, puede ponerse en contacto con:

### Departamento de Servicios de Atención Médica

División de Licencias y Certificaciones  
P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-7413  
1 (877) 685-8333.

### Oficina del Defensor del Pueblo

1 (800) 896-4042 o 1 (888) 452-8609

Visite el Sitio Web de DHCS:

[www.dhcs.ca.gov/individuals/Page/Sud-Complaints.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Page/Sud-Complaints.aspx) para conocer los derechos de las personas que reciben servicios de un centro residencial de tratamiento por abuso de alcohol o drogas.



SALUD  
CONDUCTUAL  
DEL CONDADO  
DE KINGS

Servicios de Integración  
Salud Mental y Trastorno  
por Uso de Sustancias



Proceso de  
Queja y  
Apelación

## Derechos de Queja y Apelación

El Defensor de los Derechos de Los Pacientes (DDP) de Salud Conductual del Condado de Kings (SCCK) puede ayudarle a completar los formularios de quejas y apelaciones y guiarle en el proceso. Esto incluye los servicios de apoyo que pueda necesitar, como un intérprete o líneas telefónicas TTY/TDD. Se requiere su consentimiento por escrito para autorizar a otra persona (representante autorizado) o proveedor a actuar en su nombre durante el proceso de queja y apelación. Su proveedor de SCCK también puede ayudarle con su solicitud escrita. Los formularios de quejas y apelaciones están disponibles en cualquier centro de SCCK y por internet [www.kcbh.org/prs.html](http://www.kcbh.org/prs.html)

### SCCK Asegura que

La gente que decidirá sobre su queja o apelación serán:

- Personas con las habilidades y la capacitación adecuadas para comprender su condición o enfermedad.
- Personas que leerán todos los registros, comentarios u otra información que usted y/o su representante nos proporcionen.
- Personas que no hayan participado en ninguna decisión anterior sobre su queja o apelación.

Para las apelaciones, usted tiene el derecho de proporcionar su testimonio. Usted o su representante pueden solicitar copias de todos los documentos de su expediente, incluyendo registros médicos, otros documentos y cualquier prueba nueva o adicional considerada, utilizada o generada por SCCK en relación con la apelación de la determinación adversa de beneficios. La información será gratis para usted.

## Proceso de Queja

Usted, su representante autorizado o su proveedor (con su consentimiento por escrito) pueden presentar una queja, ya sea verbalmente o por escrito, en cualquier momento. Una queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto, excepto una determinación adversa de beneficios. Las quejas incluyen, entre otras:

- Preocupaciones sobre la calidad de la atención o los servicios prestados, como por ejemplo, un empleado que sea grosero o irrespetuoso.
- Situaciones en las que siente que un empleado no respeta sus derechos.
- No está de acuerdo con una decisión de su queja anterior, puede presentar otra queja.

SCCK resolverá su queja dentro de los primeros 30 días calendario de recibirla. Puede compartir información relacionada con su queja en persona, por teléfono o por escrito en cualquier momento durante el proceso. Después de presentar una queja, SCCK le va mandar un Aviso de Reconocimiento de Su Queja (ARSQ) en 5 días calendario. La ARSQ anotará que la queja se recibió, la fecha en que se recibió, y el nombre y la información de contacto de DDP. Una vez resuelta su queja, recibirá un Aviso de Resolución de Queja (ARQ) con los resultados de su queja.

No se le discriminará por expresar un problema o presentar una queja. Si cree que ha sido discriminado (incluso por su identidad de género o condición transgénero, de género diverso o intersexual [TGI]), puede presentar una queja de discriminación con SCCK o directamente con DHCS o la Oficina de Derechos Civiles del HHS: [DHCS.DiscriminationGrievance@dhcs.ca.gov](mailto:DHCS.DiscriminationGrievance@dhcs.ca.gov).

## Proceso de Apelación

Si no está de acuerdo con una decisión sobre sus beneficios y/o servicios, generalmente proporcionada en un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (ADAB), puede presentar una apelación cuando::

- Sus servicios fueron negados o limitados de alguna manera (como el tipo/nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia).
- Sus servicios fueron reducidos, suspendidos o terminados.
- SCCK negó el pago (total o parcial) de un servicio.
- Los servicios no fueron brindados en el tiempo indicado.
- No se cumplió el plazo para una queja o apelación.
- SCCK no aprobó una solicitud sobre sus obligaciones financieras.

Usted puede pedir que la decisión sea revisada y potencialmente cambiada. Su solicitud debe recibirse dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la decisión original. Sus servicios continuarán hasta que se tome una decisión. Usted o su proveedor de SCCK pueden solicitar una apelación de forma verbalmente o por escrito. Las apelaciones presentadas por su proveedor de SCCK en su nombre requieren su consentimiento por escrito. Después de presentar una apelación, SCCK le va mandar un Aviso de Reconocimiento de Su Apelación (ARSA) dentro 5 días calendario. La ARSA anotará que la apelación se recibió, la fecha en que se recibió, y el nombre del Clínico de Garantía de Calidad con su información de contacto. SCCK resolverá su apelación dentro de los 30 días calendario de recibirla. Una vez resuelta su apelación, recibirá un Aviso de Resolución de Apelación (ARA) con los resultados de su apelación.