

Proceso de Queja

Usted¹ tiene derecho a presentar una queja. Una queja es una expresión de insatisfacción de cualquier asunto excepto de una "determinación de beneficio adversa." Las quejas incluyen, pero no se limitan a:

- La calidad de atención o de los servicios prestados. Por ejemplo, si el personal es grosero o irrespetuoso.
- Si cree que el personal no respeta sus derechos.
- No se autorizó y/o brindó los servicios solicitados.

KCBH² tomará una decisión dentro de los 90 días corridos de recibido su queja. Usted puede compartir información relacionada con su queja en persona, por teléfono o por escrito en cualquier momento durante el proceso. KCBH le enviará una carta de confirmación de su queja y una carta de resolución.

Usted no será discriminado de ninguna manera por expresar un problema o por presentar una queja.

Apelación

Puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de una queja y/o si ha recibido una de las siguientes notificaciones/ determinaciones de beneficios adversos:

- Negamos o limitamos sus servicios de cualquier manera (como el tipo/nivel de servicio, los requisitos para satisfacer la necesidad médica, o restricciones acerca de lo apropiado, lo acordado o la eficacia de los servicios para usted).
- KCBH ha cambiado o ha dejado de proporcionar un servicio que usted estaba recibiendo.
- KCBH no pagará por el servicio solicitado.
- Los servicios no brindados en el tiempo indicado.
- No se cumplió el plazo para una queja o apelación.
- KCBH no aprobó una solicitud sobre sus obligaciones financieras.

Si no está de acuerdo con una decisión sobre sus beneficios y/o servicios, (determinación de beneficios adversos), puede solicitar una apelación. Eso significa que usted puede pedir que la decisión sea revisada y potencialmente cambiada. Su solicitud debe ser recibida dentro de los 60 días corridos a partir de la fecha de la decisión original. Usted puede solicitar una apelación verbalmente o por escrito. Una apelación verbal debe ser seguida con una solicitud escrita y firmada, a menos que sea una solicitud de atención rápida.

Sus servicios continuarán hasta que se tome una decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una Audiencia Estatal Justa. Las apelaciones serán decididas dentro de 30 días a partir de la fecha en que KCBH reciba la apelación a menos que se otorgue una extensión de 14 días.

Resolución rápida de apelaciones

Esto significa que KCBH, o usted, o su proveedor ha decidido que el tiempo normal para una decisión de una apelación podría poner en peligro seriamente su vida, salud o habilidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función. Las decisiones sobre las solicitudes rápidas se harán en un plazo de 72 horas. Si KCBH niega una solicitud para una decisión más rápida sobre una apelación o queja, el plazo se mantendrá de 30 días para una apelación y 90 días para una queja. KCBH le enviará una carta de confirmación de su queja y una carta de resolución.

Extensiones de plazos

Si KCBH determina que es en su mejor interés, o usted lo solicita, 14 días se pueden agregar para tomar una decisión.

Si hay una extensión, KCBH hará un buen esfuerzo para avisarle verbalmente de la demora seguido de un aviso por escrito dentro de dos (2) días calendario.

Si un cliente no está de acuerdo con una extensión del plazo, puede presentar una queja. KCBH tomará una decisión no más tarde de la fecha en que termine la extensión.

4 maneras de presentar una queja o apelación:

- Llame a KCBH Calidad al (559) 852-2297 para hablar de su queja o para pedir una cita.
- Complete y envíe por correo / fax este formulario o una carta a KCBH Calidad (559) 852-4219.
- Llame al Centro de Apoyo de KCBH al (559) 852-2423.
- En persona, donde recibe servicios, le ayudarán con formularios o hacer llamadas.

Audiencia Estatal Justa (State Fair Hearing)

Si no está de acuerdo con la resolución de la apelación de KCBH, o si KCBH niega su solicitud de apelación o no sigue los plazos requeridos para su apelación, usted puede solicitar una audiencia imparcial del estado llamando al (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 KCBH negó su apelación. Si KCBH no cumple con los requisitos para notificarle de la decisión, usted puede solicitar una Audiencia Estatal Justa de inmediato.

Derechos de Queja y Apelación

KCBH puede ayudarle a completar los formularios y guiarlos a través del proceso de queja o apelación. Esto incluye servicios de apoyo que puede necesitar, como un intérprete o líneas telefónicas TTY/TDD.

KCBH asegura que La gente que tomará una decisión sobre su queja o apelación serán:

- Personas con las habilidades y entrenamiento adecuados para entender sus condiciones o enfermedad.
- Personas que leerán todos los registros, comentarios u otra información que usted y/o su representante nos proporcionen.
- Personas que no participaron en ninguna decisión anterior sobre su queja o apelación.

Para las apelaciones usted tiene el derecho de proporcionar testimonio. Usted o su representante pueden solicitar copias de todos los documentos en su expediente, incluyendo registros médicos, otros documentos y cualquier evidencia nueva o adicional considerada confiable o generada por KCBH en relación con la apelación de determinación adversa de beneficios. La información será gratuita para usted y se le entregará antes de que cualquier decisión sea tomada.

¹ En este documento, 'usted' significa usted o su representante autorizado.

² En este documento "KCBH" significa Kings County Behavioral Health.

Para obtener más información sobre derechos del consumidor o el proceso de queja y apelacion, pida a su proveedor un folleto sobre este tema, o visite: www.KCBH.org. Para obtener ayuda, llame a el Defensor de los Derechos del Paciente:

(559) 852-2423