

## Alameda County Behavioral Health Care Services-Behavioral Health Plan Información para la Resolución de Problemas del Beneficiario

**El Alameda County Behavioral Health Care Services Behavioral Health Plan (ACBHCS-BHP)** dispone de procedimientos para asegurar que usted obtenga buen servicio y que quede satisfecho con dicho servicio. Si usted no está satisfecho, hay cuatro (4) procedimientos para resolver sus problemas (quejas, agravios, apelaciones y apelaciones expeditas). Estos procedimientos obedecen todas las leyes federales, estatales y del condado. (Además, están los Defensores de Derechos del Paciente y la Audiencia Imparcial del Medi-Cal Estatal.)

En todo momento, usted tiene el derecho de pedir a otra persona que lo represente o puede dar por terminado su problema o puede modificar su problema. Toda la información se mantendrá confidencial y no sufrirá problemas al reportar su queja.

Esta forma ha sido acortada para explicarle cómo puede quejarse y usted deberá pedir copia del manual de su médico (proveedor) para información adicional. En todo momento, usted puede pedir copia de los reglamentos del ACBHCS-BHP.

SI USTED TIENE PROBLEMAS (QUEJA, AGRAVIO O APELACIÓN), PUEDE COMUNICARSE CON:

### Su Proveedor de Servicios

Puede hablar con la persona que le ayuda (proveedor de servicios) para tratar de resolver su problema a través de él o ella. Si prefiere, puede llamar para presentar su problema al ACBHCS-BHP. Puede hablar con el Especialista de Asistencia al Consumidor sobre su problema, pida una Forma de Queja del Consumidor o pida a su médico la Forma de Quejas.

### La Oficina de Asistencia al Consumidor en el Condado

Usted puede llamar a la Oficina de Asistencia al Consumidor en el Condado al **1 (800) 779-0787** ó comunicarse por medio de fax **(510) 567-8130** para solicitar información, ayuda o reportar un problema. En todo momento, puede llamar para presentar su problema a la Oficina de Asistencia al Consumidor. Si no quedó satisfecho con la manera en que resolvieron su problema, puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado. Cuando guste puede pedir ayuda e información de la Oficina del Defensor de Derechos del Paciente.

### El Defensor de Derechos del Paciente

Si su problema tiene que ver con la falta de sus derechos como paciente o para ayudarlo a saber si es un asunto que corresponde a los derechos del paciente, llame al **1 (800) 734-2504** (en inglés, Patients' Rights Advocate).

### Tipo de Apelaciones

Usted puede apelar si recibe una carta (Nota de Acción) en la cual se le diga que usted no recibe servicios o que los servicios que usted recibe están por ser reducidos o cancelados. ACBHCS-BHP tiene manera de resolver esto al ofrecerle la apelación (apelaciones o apelaciones expeditas). Para solicitar una apelación, comuníquese al **1 (800) 779-0787** (Oficina de Asistencia al Consumidor).

### La Audiencia Imparcial del Estado

En todo momento usted tiene el derecho a una Audiencia Imparcial del Estado en relación a un problema o al enviársele una carta (Nota de Acción) de ACBHCS-BHP. Para solicitar la audiencia, llene la forma titulada Petición para Audiencia Imparcial del Estado, o llame al **1 (800) 743-8525** (Unidad de Respuestas y Preguntas Públicas)

Yo (su nombre en letra de molde) \_\_\_\_\_, el abajo firmante, reconozco haber recibido copia de la Información sobre Agravios/ Resolución de Quejas para el Consumidor.

Firma \_\_\_\_\_ Testigo \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_