



**Agencia de Servicios Humanos y de Salud del Condado de El Dorado,
Salud del Comportamiento - Servicios para Trastornos Causados por el
Uso de Sustancias**

**SISTEMA DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS ORGANIZADO POR MEDI-CAL
DERECHOS DE LOS MIEMBROS Y SOLICITANTES Y PROCESO DE RESOLUCIÓN
DE PROBLEMAS**

**Teléfono gratuito 1-800-929-1955
TTY: 1-800-952-8349**

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO O SOLICITANTE

Los miembros y solicitantes del Plan DMC-ODS del Condado de El Dorado tienen derecho a:

1. Ser tratados con dignidad y respeto.
2. Recibir servicios en un entorno seguro y de apoyo.
3. Recibir información sobre las opciones de tratamiento y asesoramiento disponibles.
4. Ejercitar sus derechos, sabiendo que esos derechos no afectan de manera adversa la forma en que lo tratan.
5. Participar en las decisiones relacionadas con su atención, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
6. Solicitar acceso a los registros.
7. Recibir atención y mantenimiento de registros confidenciales. La información no se divulgará a menos que lo exija la ley.
8. Participar en las decisiones sobre el tratamiento.
9. Solicitar un cambio de proveedor o una segunda opinión.
10. Recibir servicios culturalmente competentes y sensibles.
11. Utilizar el Proceso de Resolución de Problemas para solucionar problemas con los servicios.
12. Presentar una reclamación formal para abordar y resolver problemas con el servicio.
13. Solicitar una Audiencia Estatal Imparcial si los servicios son denegados, reducidos o cancelados.
14. Autorizar a una persona para que actúe, hable o escriba, en su nombre, durante el proceso de queja, reclamación o audiencia imparcial.

Si cree que no se están respetando sus derechos:

Esperamos que hable de cualquier queja o problema sobre sus derechos como miembro o solicitante con su proveedor.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Los miembros y solicitantes también pueden contactar al plan de DMC-ODS del Condado de El Dorado llamando a uno de los siguientes números:

Coordinador de Resolución de Problemas..... (530) 621-6146

Oficina de Derechos del Paciente (530) 621-6183

Teléfono gratuito DMC-ODS..... 1(800) 929-1955

El Plan DMC-ODS ayudará a los miembros y solicitantes a resolver sus quejas a través de un proceso de reclamación. No hay distinción entre una reclamación formal e informal. Una queja es lo mismo que una reclamación formal a menos que cumpla con la definición de una "determinación adversa de beneficios".

Las reclamaciones pueden presentarse por teléfono, por escrito, en persona o de forma electrónica. El condado está obligado a ayudarlo a completar estos formularios cuando lo solicite. Esto incluye, entre otros, ayudas y servicios auxiliares, como la prestación de servicios de intérpretes y números gratuitos que tengan capacidad de TTY / TTD e intérpretes adecuados. Si completa un formulario de reclamación, envíe el formulario completado por correo a:

El Dorado County Health & Human Services Agency
Behavioral Health Division DMC-ODS Plan
ATTN: Problem Resolution Coordinator
929 Spring Street
Placerville, CA 95667
Correo electrónico: edcods@edcgov.us

Los miembros y solicitantes no serán penalizados por usar el Proceso de Resolución de Problemas.

TOME EL CONTROL

Pasos que puede tomar para ayudar a evitar un problema:

- Informe a su(s) proveedor(es) de atención médica sobre los síntomas y problemas.
- Haga preguntas sobre el tratamiento, **sobre todo** si no entiende.
- Trate de no programar una cita a la que tal vez no pueda asistir y notifique a la recepción del proveedor lo antes posible si no puede asistir a una cita.
- Trate al personal y a los proveedores clínicos con respeto y dignidad.