

¿Qué es una Reclamación?

Servicios para Trastornos Causados por el Uso de Sustancias del Condado de El Dorado Sistema de Entrega de Medicamentos Organizado por Medi-Cal (DMC-ODS, por sus siglas en inglés)

¿Qué es una Reclamación?

Una Reclamación es "Una expresión de insatisfacción con respecto a cualquier asunto que no sea una Determinación Adversa de Beneficios". Esto significa que si no está satisfecho con algo (excepto por los pagos, la denegación o la reducción del servicio) relacionado con el tratamiento del trastorno causado por el uso de sustancias que recibe, puede presentar una Reclamación. Puede examinar el expediente de su caso en cualquier momento, incluidos los historiales médicos y cualquier otro documento o registro considerado durante el proceso de Reclamación. No estará sujeto a ninguna discriminación o sanción por presentar una Reclamación. Tiene derecho a conocer el estado de su Reclamación en cualquier momento y el personal de DMC-ODS del Condado de El Dorado puede ayudarlo con eso.

¿Dónde puedo obtener un formulario de Reclamación?

Los formularios de Reclamación están disponibles en todas las oficinas de proveedores de la red de servicios de uso de sustancias. También le puede pedir este formulario a cualquier empleado de DMC-ODS del Condado de El Dorado. Si necesita ayuda, llame al (530) 621-6146 o al (800) 929-1955.

¿Cómo presento una Reclamación?

Esperamos que hable con su proveedor sobre cualquier queja o problema relacionado con los servicios de tratamiento para trastornos causados por el uso de sustancias. Puede presentar una Reclamación hablando con su proveedor de la red o con cualquier otro empleado de DMC-ODS del Condado de El Dorado con el que se sienta cómodo. No tiene que completar el formulario para presentar una Reclamación. Si desea presentar la Reclamación por teléfono, llame al (530) 621-6146 o al (800) 929-1955. También le puede pedir a cualquier empleado de DMC-ODS del Condado de El Dorado que lo ayude con este proceso. 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.

¿Qué debo esperar después de presentar una Reclamación?

El Coordinador de Resolución de Problemas del Condado de El Dorado (o su designado) investigará su Reclamación con el objetivo de resolver su insatisfacción. Recibirá 2 respuestas por escrito a su Reclamación. La primera carta será una notificación (enviada dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la Reclamación) de que hemos recibido su Reclamación. La segunda carta que se le enviará incluirá los resultados de la investigación. Las Reclamaciones deben resolverse en un plazo máximo de noventa (90) días naturales a partir de la recepción.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con los resultados de la investigación?

Si no está de acuerdo con el resultado de la Reclamación que ha presentado, tiene derecho a hablar con el Director del Departamento de Salud del Comportamiento o con la persona designada por el Director o puede presentar otra Reclamación.