

The Grievance Process is described below. State Fair Hearing may also be requested for any mental health related issue, in addition to when services are denied, modified, or terminated.

### **Grievance Process**

If you wish to file a grievance you must use the Grievance Process. You also have the right to ask for a State Fair Hearing after the completion of the grievance process.

To start the Grievance Process, you will need to fill out a Grievance and Authorization Form. You will also be asked to fill out a Release of Information Form.

1. Forms will be given to the Mental Health Director.
2. You may also give the Director other facts you think will be helpful.
3. You can ask for a second opinion/ you can help us choose who will give this second opinion.
4. Within 10 working days, the Mental Health Director will look at the problem and other facts. The Director will talk to you and other people if you want. The Director may list choices for solving the problem.
5. By the end of the 30 days, the Director will decide how to solve the problem. The Director will write you a letter with the decision. If you do not have an address, The Director will talk to you about the Decision.
6. All people who are part of the problem will get a letter with the decision.

7. If your problem is about services being denied, reduced, stopped, or other mental health related issues, you can ask for a State Fair Hearing after the local process is complete.
8. At any time, you can ask for a staff person to help you. You can also ask the Patient's Right Advocate for help. You may choose a friend or other person to represent you.
9. If you live in a group treatment center, the Director will answer your problem within 2 days. The director must first have all the facts.

### **Appeal Process**

You may file an appeal of any Action taken by us using the Appeal and Authorization form. An Action occurs when we do at least one following:

- ❖ Deny or limit authorization of a requested service, including the type or level of service;
- ❖ Reduce, suspend, or terminate a previously authorized service;
- ❖ Deny, in whole or in part, payment for service;
- ❖ Fail to provide services in a timely manner, or ;
- ❖ Fail to act within the timeframes for disposition of standard grievances, the resolution of standard appeals, or the resolution of expedited appeals.

***You must file an appeal within 90 days of the date of grievance. We will provide a written***

***notice to the resolution within 45 days from the date of received grievance.***

You have asked for an expedited appeal because using the standard resolution process could jeopardize the beneficiary's life, health or ability to attain, maintain, or regain maximum function. For an expedited appeal we will resolve and notify affected parties orally and in writing no later than 3 working days after the MHP receives the appeal.

Note: ***Timeframe may be extended by up to 14 days in certain circumstances***

### **WHAT IF I JUST WANT TO INFORM THE DEPARTMENT OF A CONCERN?**

You may informally advise us of concerns in several ways:

1. You can talk to your counselor about your concerns. You can also write to us or call us about these concerns.
2. You can call the Patient's Rights Advocate at (530)458-0530 and tell them about your concern.
3. You may tell the receptionist you have a concern and ask them to record it for you.
4. You can ask someone else to help you, or you can tell any staff person you have a concern.

Remember that these informal reports do not activate either the grievance or appeal process. They will not be formally recorded for review by oversight groups. You may or may not receive a report from us on the outcome.

El proceso de quejas es descrito abajo. El proceso Formal también puede ser solicitado para cualquier servicio de salud mental, adicionalmente a los servicios que sean negados, modificados, o terminados.

### **Proceso Informal**

Si a usted le gustaría registrar una queja. Usted también tiene el derecho de pedir un Proceso Formal después de completar el proceso de la queja.

1. Estas formas son entregadas al Director del Departamento de Salud Comportamiento.
2. Puede darle información al Director que usted cree que le ayudara.
3. Puede pedir una segunda opinión. También puede ayudarnos a elegir quien dara esta segunda opinión.
4. El Director tiene 10 días para revisar el problema y sus datos. Durante este tiempo, el director hablara con usted –u- otras personas si usted lo desea. El director le ofrecera opciones para solucionar el problema.
5. Al final de los 30 días, el director tomara una decisión para resolver el problema. El director le escribira una carta donde ira incluido la solución. Si no tiene domicilio, el director hablara con usted acerca de la decisión que el tomo.
6. Todas las personas quienes son parte del problema, recibiran una carta con la decisión tornada por el director.

7. Si el problema se trata servicios negados, reducido –o- detenidos, puede pedir por un *Audencia Imparcial Del Estado*. Puede pedir esta audiencia con un especialista estatal cuando lo desea.
8. Puede pedir que le ayude nuestro personal cuando lo desea. También puede pedirle ayuda al Protector de Derechos de Paciente. Puede escoger a un amigo que lo represente.
9. Si usted vive en un centro de tratamiento para grupos, el director le resolvera su problema dentro de 2 días. Pero antes, el director necesita tener todos los datos.

### **Proceso Formal**

Usted puede registrar una apelación de cual quiere Acción tornada usando la Forma de Apelación Autorizada. Una Acción ocurre cuando hacemos lo siguiente:

- ❖ Negar o limitar autorización de los servicios solicitados, incluyendo el tipo y nivel de servicio;
- ❖ Reducir, suspender, o terminar un servicio previamente autorizado;
- ❖ Negar, totalmente o en parte, pago por el servicio;
- ❖ Falta de proveer servicios en una manera a tiempo, o;
- ❖ Falta de actuar entre la ventana de tiempo para disposiciones del proceso, La resolución de apelaciones estándar, o La resolución de apelaciones expediente.

Usted debe registrar una apelación durante 90 días de la Acción. Nosotros le proveyeremos una

noticia escrita de la resolución durante 45 días, solo que usted pida una apelación. Usted a pedido una resolución pueda arriesgar la vida del beneficiario, salud, y habilidad a obtener, mantener, o recuperar función máxima. Para que una apelación expediente sera resuelto y las personas afectadas seran notificadas oralmente y en escrito no mas de 3 días después que el Programa de Salud Mental reciba su apelación .  
Nota: ***La ventana de tiempo puede ser extendida hasta 14 días en ciertas circunstancias.***

### **QUE TAL SI QUIERE INFORMAR AL DEPARTAMENTO DE ALGUNA PREOCUPACION?**

Usted puede informalmente avisarnos de su preocupación en varias formas:

1. Usted puede hablar con su consejero acerca de su preocupación. O puede escribirnos llamarnos con esta preocupación.
2. Usted puede llamarle al Protector de Derechos del Pacientes al 530-458-0530 contarle su preocupación.
3. Usted puede llamar a la recepcionista si usted tiene una preocupación o pidale que lo documente por usted.
4. Usted puede pedirle a alguien mas que le ayude o usted puede decirle a cualquier persona del personal que usted tiene una preocupación.

El Proceso de Solución de Problemas no reemplaza el trabajo de Protector de Derechos de Paciente. No podran ser grabados o vistos por otros grupos. Usted quisas si o no recibe un report departe de nosotros acerca de la resultado.