

Una queja formal es una expresión de insatisfacción con Medicaid o servicios de internación o ambulatorios financiados con fondos

CÓMO ABORDAR INQUIETUDES O QUEJAS FORMALES

- Directamente con su prestador.
- Directamente con su organización de atención administrada.
- Directamente con su organización de servicios administrativos.
- Solicite asistencia al defensor del pueblo.
- Firme la documentación requerida para autorizar al defensor del pueblo u otra parte para que lo represente en la queja formal.

Una **APELACIÓN** es una solicitud para que se reconsidere una denegación, reducción, suspensión o cancelación de servicios basada en un **aviso de determinación adversa de beneficios** enviado por la organización de atención administrada u organización de servicios administrativos.

COMO PRESENTAR UN QUEJA FORMAL

Para presentar una queja formal o una apelación ante la organización de atención administrada, comuníquese con:

Amerigroup	1-800-600-4441
Molina Healthcare	1-800-869-7165
United Healthcare	1-877-542-8997
Coordinated Care	1-877-644-4613
BH-ASO	1-360-763-5828
TM Ombuds	1-360-763-5793

¿QUÉ ES UNA DIRECTIVA ANTICIPADA DE SALUD MENTAL?

Una directiva anticipada de salud mental es un documento legal vinculante que le permite tomar decisiones y expresar sus deseos sobre su tratamiento de salud mental por adelantado, como los medicamentos, la admisión a corto plazo al tratamiento hospitalario y otros asuntos. También ofrece la oportunidad, si lo desea, de designar un "agente" para que tome decisiones de tratamiento por usted y especifica qué decisiones y de qué manera.

El defensor del pueblo es funcionalmente independiente de las organizaciones de atención administrada, la organización de servicios administrativos o cualquiera de sus agencias prestadoras. Sin embargo, el defensor del pueblo funciona bajo la jurisdicción geográfica de los condados de Thurston y Mason y realiza sus tareas en conformidad con la ley estatal.

¿CÓMO PUEDO CONTACTAR AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO?

Oficina: 360-763-5793 o 800-658-4105
Celular: 360-280-7656
TTY: 7-1-1 o 1-800-833-6388
Dirección postal: Organización de Servicios Administrativos Thurston-Mason
Atención a: The Ombuds
612 Woodland Square Loop SE
Suite 401
Lacey, WA 98503
E-mail: theOmbuds@tmbho.org
Sitio web: www.tmbhaso.org

Contáctenos o llame para obtener una cita. El defensor del pueblo no atiende a personas sin cita previa en la dirección antes citada.

Puede encontrar sus derechos como paciente de salud del comportamiento en WAC 246-341-0600.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO DE THURSTON-MASON

En los condados de Thurston y Mason, los clientes de Medicaid o de servicios públicos de salud mental y trastorno por uso de sustancias pueden recibir la asistencia de un defensor del pueblo de salud del comportamiento para:

- Resolver problemas y quejas formales.
- Brindar información y derivaciones.
- Recibir asistencia con directivas anticipadas de salud mental.
- Recibir asistencia con apelaciones y audiencias administrativas sobre servicios de salud del comportamiento.

**Rápidamente*

**Confidencialmente*

**Sin cargo*



¿QUÉ ES EL SERVICIO DE DEFENSOR DEL PUEBLO DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO DE THURSTON-MASON?

El estado de Washington ha establecido un servicio independiente de defensor del pueblo para recibir consultas, comentarios, quejas formales, problemas, apelaciones y para ayudar con la preparación de una *directiva anticipada de salud mental*. El defensor del pueblo atiende a pacientes con trastornos de salud mental y abuso de sustancias cuyos servicios son Medicaid o financiados con fondos públicos. El contacto puede ser iniciado por los clientes, sus familiares u otras partes interesadas. El defensor del pueblo determinará cómo proceder con un problema basándose en las leyes estatales y federales de Washington.

¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DE ESTE SERVICIO?

El servicio está diseñado para resolver problemas de forma rápida, confidencial, imparcial y de la mejor manera posible. El defensor del pueblo recibe la información sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de parte de usted, el cliente. El objetivo principal del defensor del pueblo es ayudar a los prestadores, clientes, organizaciones de atención administrada y su organización de servicio administrativo a trabajar juntos para garantizar un servicio digno y de calidad y asegurar que los derechos del cliente estén protegidos.

Los residentes de los condados de Thurston y Mason que califiquen para recibir o que reciban Medicaid o servicios de salud mental y trastornos por abuso de sustancias financiados con fondos públicos pueden usar el servicio del defensor del pueblo.

¿QUÉ PUEDE HACER EL DEFENSOR DEL PUEBLO

- Escuchar su problema.
- Abordar todos los problemas de acuerdo con las leyes estatales y federales de Washington.
- Analizar lo que está involucrado y ayudarle a determinar una solución adecuada.
- Garantizar que sus inquietudes sean escuchadas en la forma en que desea que se escuchen, de manera clara y sin juzgar.
- Explicar e investigar hechos, leyes, políticas y procedimientos.
- Defender sus opciones y derechos de tratamiento de salud conductual.
- Mediar para resolver el problema de acuerdo con la ley del estado de Washington.
- Asistir en la resolución de una queja formal en nombre de un consumidor que recibe Medicaid o servicios de salud del comportamiento financiados con fondos públicos hasta que se resuelva el asunto, si el consumidor lo autoriza.
- Asistir con el proceso de apelación para abordar una determinación adversa de beneficios de una denegación, cancelación, suspensión o reducción de servicios.
- Ayudar a los miembros de la familia y la comunidad a abordar problemas con Medicaid o servicios de salud del comportamiento financiados con fondos públicos.
- Asistir con audiencias administrativas.
- Proporcionar información y referencias sobre recursos y sus derechos.
- Permanecer en contacto con usted para asegurarse de que se le mantenga informado hasta que se resuelva el problema o queja formal.
- Recomendar cambios para corregir un problema o prevenir futuros problemas.
- Mantener su confidencialidad.
- Actuar como representante autorizado en nombre de los clientes en quejas formales y apelaciones si así lo solicita y está legalmente autorizado.

¿QUÉ NO PUEDE HACER EL DEFENSOR DEL PUEBLO

- Brindar asesoramiento, tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias u otros servicios terapéuticos.
- Insistir en que una agencia proveedora de Medicaid o financiada con fondos públicos brinde administración de casos u otros servicios, si no se considera médicamente necesario.
- Proporcionar servicios de gestión de casos directamente. Sin embargo, el defensor del pueblo **PUED**E ayudar a proporcionar información y referencias o ayudar con una queja formal que pueda ayudar al consumidor a satisfacer sus necesidades de administración de casos.
- Usar su nombre sin su consentimiento.
- Proporcionar opinión médica o hacer una recomendación para un medicamento en particular. Sin embargo, el defensor **PUED**E ayudarlo con la solicitud de una segunda opinión.
- Hacer cumplir una recomendación o garantizar cualquier resultado específico. Sin embargo, el defensor del pueblo **PUED**E hacer una recomendación directamente a una agencia prestadora o a la organización de atención administrada u organización de servicio administrativo.
- Dar asesoramiento legal o ejercer como su abogado.

