

# **FORMULARIO DE SOLICITUD DEL BENEFICIARIO PARA EL CAMBIO DE PROVEEDOR**



**CONDADO DE CONTRA COSTA  
SERVICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO**

# **ASISTENCIA LINGÜÍSTICA**

---

## **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (888) 678-7277 (TTY: 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call (888) 678-7277 (TTY: 711).

## **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (888) 678-7277 (TTY: 711).

## **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số (888) 678-7277 (TTY: 711).

## **Tagalog (Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa (888) 678-7277 (TTY: 711).

## **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. (888) 678-7277 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

## **繁體中文 (Chinese)**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 (888) 678-7277 (TTY: 711)。

## **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք (888) 678-7277 (TTY: 711)։

## **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (888) 678-7277 (TTY: 711).

## **فارسی (Farsi)**

**توجه:** اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد با (888) 678-7277 (TTY: 711) تماس بگیرید.

## **日本語 (Japanese)**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。(888) 678-7277 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

## **Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau (888) 678-7277 (TTY: 711).

## ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। (888) 678-7277 (TTY: 711) ' ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (888) 678-7277 رقم هاتف الصم والبكم: 711

## हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। (888) 678-7277 (TTY: 711) पर कॉल करें।

## ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (888) 678-7277 (TTY: 711).

## ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: រ រ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ,  
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្លួន គឺអាចមានសំរា ំ ំរ  
អុើ នក។ ចូ ទូ ស័ព្ទ  
(888) 678-7277 (TTY: 711)។

## ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,  
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ,  
ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ (888) 678-7277 (TTY: 711).

## ¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de disconformidad sobre cualquier asunto relacionado con sus servicios especializados de salud mental o trastorno por consumo de sustancias de DMC que no sea alguno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación o de audiencia estatal.

## El proceso de queja

Puede presentar una queja en cualquier momento ante el Plan de Salud Mental de Contra Costa (Mental Health Plan, MHP) o el Sistema de entrega organizado de medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS), si usted está disconforme con los servicios especializados de salud mental o trastorno por consumo de sustancias que recibe de estos planes o tiene alguna otra inquietud acerca de estos.

Para obtener ayuda con una queja, puede comunicarse con cualquier miembro del personal de su programa, la Línea de Acceso al (888) 678-7277, la Oficina para la Mejora de la Calidad del Servicio de Salud del Comportamiento al (925) 957-5160 o al defensor de quejas al (925) 293-4942. El Plan de Salud Mental o el Sistema de entrega organizado de medicamentos de Medi-Cal de Contra Costa le proporcionarán sobres con la dirección impresa en todas las oficinas de los proveedores, de forma que usted pueda enviar su queja por correo. Si no tiene un sobre con la dirección impresa, puede enviar su queja directamente a la dirección que se indica en este formulario. Las quejas pueden presentarse en forma verbal o por escrito. No es necesario efectuar un seguimiento por escrito de las quejas que se formulen en forma verbal.

## El proceso de audiencia estatal

El Plan de Salud Mental y el Sistema de entrega organizado de medicamentos de Medi-Cal de Contra Costa deben adoptar una decisión acerca de su queja dentro de los noventa (90) días corridos siguientes a la fecha de presentación de su queja. Los plazos para tomar una decisión pueden prorrogarse por hasta catorce 14 días corridos si usted solicita una prórroga, o si el Servicio de Salud del Comportamiento considera que se necesita información adicional, y que la demora es beneficiosa para usted. Por ejemplo, un caso en que una demora podría ser beneficiosa para usted se da cuando el MHP o DMC-ODS de Contra Costa considera que podría resolver su queja si tuviera más de tiempo para recabar información de parte de usted o de otras personas involucradas. Puede hacer una solicitud para una audiencia imparcial si su queja no se resolvió a tiempo.

Una audiencia estatal es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted reciba los servicios de salud mental de especialidad o de trastorno por el consumo de sustancias a los que tiene derecho conforme al programa Medi-Cal.

Puede solicitar una audiencia estatal directamente al Departamento de Servicios Sociales de California, escribiendo a:

*California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430*

También puede llamar al 1-800-743-8525 (TDD 1-800-952-8349) o al defensor de quejas al (925) 293-4942.



SOLO PARA USO DE LA OFICINA  
Solicitud No. \_\_\_\_\_  
Fecha \_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE CAMBIO DE PROVEEDOR

CONTRA COSTA COUNTY  
BEHAVIORAL HEALTH  
SERVICES ADMINISTRATION  
1340 Arnold Dr., Suite 200  
Martinez, California 94553  
Tel. (925) 957-5160  
Fax (925) 957-5156

Si no ha podido resolver un problema con su proveedor de servicios ya sea hablando directamente con ellos o con el supervisor del programa donde recibe atención, puede solicitar un cambio de proveedor de servicios al llenar este formulario y entregárselo a la recepcionista. El supervisor del programa revisará su solicitud y le informará su decisión en el plazo de diez (10) días hábiles. Para la salud mental, si usted es beneficiario de Medi-Cal y consulta a un proveedor particular de la comunidad que no es parte de una clínica gestionada por el condado, llame a la Línea de acceso a la Salud del Comportamiento al 1(888) 678-7277. La presentación de una solicitud no garantiza el cambio de su proveedor. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar un reclamo formal.

FECHA: \_\_\_\_\_

A: PROVEEDOR/SUPERVISOR DEL PROGRAMA

DE: \_\_\_\_\_  
(Nombre del beneficiario)

\_\_\_\_\_  
(Padre o tutor si la solicitud la realiza un niño o joven o alguien en nombre de uno de ellos)

Solicito el cambio de mi proveedor actual:

\_\_\_\_\_  
(Escriba en letra de imprenta el nombre del proveedor actual)

por los siguientes motivos: (si es necesario, añada páginas adicionales)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Marque uno

He hablado sobre mis inquietudes con este proveedor.

**NO** he hablado sobre mis inquietudes con este proveedor.

Tengo entendido que se estudiará seriamente esta solicitud y que puedo esperar una respuesta en el plazo de diez (10) días hábiles.

Respóndame por teléfono: \_\_\_\_\_  
(Código de área y número de teléfono)

o por correo postal: \_\_\_\_\_  
(Dirección)

\_\_\_\_\_  
(Ciudad, Estado, código postal)

## **Nuestra misión**

La misión de Salud del Comportamiento de Contra Costa (Contra Costa Behavioral Health), en colaboración con los usuarios, las familias, el personal y organismos de base comunitaria, consiste en ofrecer servicios integrados y receptivos de salud mental, contra el abuso de sustancias, para la falta de vivienda y otras necesidades, que promuevan el bienestar, la recuperación y la resiliencia, respetando la complejidad y diversidad de las personas a las que atendemos.

## **Nuestra visión**

Salud del Comportamiento de Contra Costa preconiza un sistema de atención que promueve la independencia, la esperanza y la vida sana al brindar acceso a servicios de salud del comportamiento receptivos, integrados, compasivos y respetuosos.