

Presentando un Agravio

Los agravios pueden presentarse verbalmente o por escrito a la Unidad de Control de Calidad. Además, se puede ofrecer información adicional en cualquier momento durante el proceso de agravio. Puede obtener un formulario de Agravio en: <http://www.countyofnapa.org/hhsa/ads/> O en la oficina de Acceso.

La Unidad de Control de Calidad le enviará una carta que recibieron su agravio.

En caso de tener preguntas o necesitar ayuda para presentar un agravio llame a la:

Línea de acceso al: 707-253-4073

Para preguntas de como llenar su

Formulario lame al:

707-253-4076

Información sobre el formulario se puede encontrar en : <http://www.countyofnapa.org/hhsa/ads/>

Analizaremos su agravio y le enviaremos una respuesta por escrito a usted o a su representante autorizado en el plazo de 60 días de calendario posteriores a la fecha de recepción.

2751 Napa Valley Corporate Dr.

Napa CA. 94558

707-253-4063 or

(855) 753-5247

Se Habla Español



A Tradition of Stewardship
A Commitment to Service



A Tradition of Stewardship
A Commitment to Service

Servicios De Alcohol y Drogas del Condado de Napa

PROCESO DE AGRAVIO/ APLEACION

Los clientes del Departamento de Servicios de Alcohol y Drogas del Condado de Napa tienen derechos, incluyendo el derecho de reportar problemas sobre los servicios que reciben.

Devuelva el formulario llenado a la recepcionista, o envíelo por correo a:

ADS Edificio A
2751 Napa Valley Corporate Dr.
Napa CA. 94558

Apelación 707-253-4063
Agravio 707-253-4076

Personas con problemas de audición :

*marque 711 para hablar con el
Departamento de acceso.*

Servicios De Alcohol y Drogas del Condado de Napa

Departamento de Servicios de Alcohol y Drogas (ADS)

El Condado de Napa está comprometido a encontrar soluciones a los problemas que usted pueda enfrentar al recibir servicios de ADS. Como cliente de ADS, se le anima a hablar con su proveedor sobre los problemas que tuviera con sus servicios, pero no está obligado a hacerlo. Si sigue inconforme con los servicios que recibe, usted tiene el derecho de presentar un agravio.

No se le discriminará ni se le tratará injustamente por presentar un agravio, una apelación o una apelación expedita. Miembros continuaran recibiendo servicios durante el proceso de agravio.

Presentando una Apelación

Los clientes con Medi-Cal tienen el derecho de presentar una apelación si los servicios son denegados, modificados, cancelados, o demorados injustificadamente, o si ADS no actúa dentro de los plazos establecidos por el Estado para la resolución de apelaciones.

Las apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito. La apelación verbal debe ser seguida por una solicitud por escrito de parte de usted o de su representante autorizado. Usted puede obtener una forma de apelación en: <http://www.countyofnapa.org/hhsa/ads/> O en la Oficina de Acceso.

Apelación Estándar Su apelación será analizada y se le enviará una respuesta por escrito a usted o a su representante autorizado en el plazo de 45 días de calendario posteriores a la fecha de recepción

Apelación Expedita

Usted o su representante autorizado tiene el derecho de presentar una apelación expedita. Si usted o su representante autorizado decide que una apelación estándar podría poner en peligro su vida, salud, habilidad de obtener, mantener, o recuperar función máxima, una apelación expedita puede ser solicitada y concedida.

Su apelación expedita será analizada y se le enviará una respuesta por escrito a usted o a su representante autorizado en el plazo máximo de 3 días laborales posteriores a la fecha de recepción.

Los clientes con Medi-Cal tienen el derecho de solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Si usted no está conforme con la respuesta de BHRS a una apelación o ha recibido una Notificación de Acción, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

Debe presentar la solicitud en el plazo de **120 días de calendario** posteriores a la decisión de BHRS.

Si usted presenta una solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal en el plazo de **10 días de calendario** después de recibir la Notificación de Acción (NOA), sus servicios pueden continuar en el nivel actual mientras espera los resultados de la audiencia.

Para solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, comuníquese con la División de Audiencias Imparciales Estatales en Sacramento en:

State Hearing Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2530

1-800-852-5253