

## ¿Qué son quejas y apelaciones?

Nuestro objetivo es proporcionar a usted y a su ser querido los servicios más apropiados para su condición, con la mejor calidad de atención y servicio posible. Sin embargo, usted tiene el derecho de dejarnos saber si no está satisfecho con los servicios o con el personal que los ofrece. Lo puede hacer presentando una queja o una apelación.

### ¿Qué hago si tengo una queja o una apelación?

LifeWays tiene un proceso adecuado al cliente que nos permite abogar por sus necesidades. Un especialista de servicios al cliente lo ayudará con el proceso de tramitación. Las quejas y/o apelaciones pueden presentarse oralmente o por escrito contactando a LifeWays servicios al cliente. Simplemente solicite presentar una queja o inicie una "apelación local" o, si tiene Medicaid, también puede solicitar una "audiencia imparcial del estado". El especialista de servicios al cliente le asistirá de ahí en adelante.

LifeWays pone a disposición un formulario para la presentación de quejas y apelaciones y puede ayudarle a completar el formulario, si es requerido.

Si elige presentar una queja/ apelación, no habrán represalias de ningún tipo. Las resoluciones serán basadas en las prestaciones reglamentarias, necesidades médicas y satisfacción del cliente y elección del cliente de acuerdo con las actas de tratamiento.

### ¿Qué pasa si siento que mis derechos han sido violados?

Usted, como destinatario de servicios, tiene derecho a:

- » ser libre de abuso y negligencia
- » ser tratado con dignidad y respeto
- » conservar su confidencialidad

Si siente que alguno de sus derechos ha sido violado por favor llame a la Oficina de Derechos del Consumidor al 517.796.4587 o sin cargo al 866.630.3690.

Se le proporcionará información detallada sobre el proceso de quejas y apelación cuando inicien los servicios y luego nuevamente en forma anual.

Puede solicitar esta información en cualquier momento contactando la oficina LifeWays de servicios al cliente.



### ¿Cómo contacto a servicios al cliente?

1200 N West Ave  
Jackson, MI 49202

**Teléfono:** 517.780.3332

**Número gratuito:** 866.630.3690

**Núm. transmisión Michigan:** 800.649.3777

**Fax:** 517.789.1271

**Horario de oficina:** lunes-viernes 8 am-5pm

Horas de oficina en Hillsdale sólo con previa cita.



Nuestra Misión

"LifeWays Community Mental Health" devuelve la esperanza y promueve la recuperación para mejorar la vida.

## Quejas y apelaciones



esperanza y ayuda inician aquí



Síguenos:   

## Quejas

### **¿Qué sucede si no estoy satisfecho con como los servicios fueron prestados o como ha sido tratado?**

Necesitamos saber si usted no está satisfecho. Nos esforzamos por dar la mejor atención y pedimos lo mismo a nuestros proveedores. Por favor notifíquenos de cualquier experiencia que lo haya decepcionado en el trato con el sistema de "Community Mental Health".

### **¿Quién puede presentar una queja?**

Las quejas pueden ser presentadas por cualquier persona que tenga contacto con el sistema de "Community Mental Health" o contacto con los proveedores de la red. Estas personas pueden ser clientes, miembros de familia, proveedores, miembros de la comunidad, tutores, etc.

Una vez que se ha llenado el formulario de la queja, se le enviará por correo una carta de confirmación dentro de 5 días corridos, ya sea para informarle sobre quién procesará y se encargará de resolver la queja, si eligió darle seguimiento o en el caso que se requiera contactarlo. El formulario de la queja se enviará al empleado apropiado de LifeWays para su resolución.

### **¿Es demasiado tarde para presentar una queja?**

Una queja puede ser presentada en cualquier momento.

### **¿Cuánto tiempo dura el proceso de quejas?**

El proceso de quejas puede tomar hasta sesenta (60) días corridos para su resolución. Pero los especialistas de servicio al cliente LifeWays son conscientes de la importancia de la resolución y tratarán de resolver todas las quejas dentro de 30 días o tan pronto como se requiera dependiendo de su estado de salud.

Una vez resuelta la queja, servicios al cliente le notificará la resolución por escrito.

## Apelaciones

### **¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión relativa a los servicios prestados?**

Se le notificará cuando se haya tomado una decisión que rechace su solicitud de servicios o reduzca, suspenda o termine los servicios que está recibiendo. Usted tiene derecho a presentar una apelación y / o a solicitar una audiencia imparcial del estado (para beneficiarios de Medicaid) cuando no esté de acuerdo con tal decisión.

### **¿Cuál es la diferencia entre una apelación local y una audiencia imparcial del estado?**

La apelación local se presenta a un empleado de LifeWays que tiene la experiencia clínica para tomar una decisión sobre sus servicios, pero no ha participado hasta ahora en la decisión. Una audiencia imparcial del estado es una apelación que es presentada a un juez neutral para su resolución.

### **¿Quién puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial del estado?**

Usted, su tutor o un representante de su elección pueden solicitar una apelación o hacer petición de audiencia imparcial del estado simplemente contactando a LifeWays servicios al cliente.

Si usted elige usar un representante debe dar su consentimiento por escrito y su firma. O bien, puede dar una carta o una copia de una orden judicial nombrando a esta persona como su guardián o custodio. No necesita permiso por escrito si esta persona es su cónyuge o su abogado. Su representante puede asistirle durante todo el proceso, representándolo o hablando en su nombre en la apelación o en la audiencia imparcial del estado.

### **¿Puede ser demasiado tarde para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial del estado?**

Las apelaciones locales se deben presentar dentro de 45 días de la fecha del aviso del rechazo. Se usará como la fecha de la petición la fecha en que se iniciaron los trámites aún cuando hayan sido sólo consultas relativas a la apelación.

La audiencia imparcial del estado debe ser solicitada dentro de 90 días de la fecha del aviso del rechazo. La audiencia imparcial del estado puede ser iniciada al mismo tiempo que la apelación local o antes o después, siempre y cuando sea dentro de los 90 días.

## Apelaciones (Cont.)

### **¿Cuánto durará el proceso de la apelación o audiencia imparcial del estado?**

El proceso de apelación local puede tomar hasta 45 días corridos para su resolución. Pero los especialistas de servicio al cliente LifeWays son conscientes de la importancia de la resolución y tratarán de resolver todas las apelaciones tan pronto como se requiera dependiendo de su estado de salud.

Usted tiene el derecho de solicitar agilizar la fecha de la audiencia si esperar 45 días pone en peligro su vida o su salud o la habilidad de alcanzar, mantener o recuperar el máximo de la función. Si se solicita y se acepta, recibirá una respuesta a la apelación local dentro de tres (3) días corridos. Si su solicitud de agilizar la fecha de la audiencia se rechaza, se le notificará oralmente y por escrito dentro de 2 días corridos y la apelación mantendrá el período de resolución de 45 días.

Una vez resuelta la apelación, servicios al cliente le notificará el resultado incluyendo los derechos de apelación adicionales.

El proceso de audiencia imparcial del estado puede tomar hasta 90 días corridos para su resolución. Usted tiene derecho de solicitar agilizar la fecha de la audiencia por los mismos motivos que en el caso de una apelación. Para solicitar agilizar la fecha de la audiencia, llame sin costo a la oficina del tribunal administrativo al 877.833.0870.

**NOTA:** Puede solicitar mantener sus servicios mientras la apelación o audiencia imparcial del estado está en proceso. La solicitud debe hacerse a servicios al cliente dentro de 2 días de la fecha de la carta de resolución original. Adicionalmente debe cumplir con los siguientes requisitos para mantener sus servicios:

- » La autorización de servicio no se ha vencido
- » La decisión relativa a sus servicios es una reducción, suspensión o finalización de lo que actualmente está recibiendo.

Es posible que se le exija el reembolso de los servicios mantenidos si la decisión original se ratifica, usted retira su solicitud de apelación o audiencia, o usted o su representante no asisten a la audiencia.

**HONESTY  
RESPECT**