

## ¿Qué puede hacer el servicio Mediador para mí?

- Escuchamos a la persona con la queja
- Investigamos la situación
- Le ofrecemos una consulta
- Asistimos con recursos
- Hacemos de defensor suyo
- Le ayudamos para que se resuelva su inquietud al nivel más bajo posible

## ¿Qué no puede hacer el servicio Mediador para mí?

- No podemos ofrecer servicios de asesoramiento ni gestión de caso de salud mental
- No podemos hacer cumplir una recomendación
- No podemos dar asesoría legal
- No podemos garantizar un resultado específico

## ¿Qué necesitará el Mediador de mí?

- Sea específico sobre su asunto
- Sea claro sobre lo que quisiera que suceda
- Manténgase en contacto con su representante del servicio de Mediador
- Complete los formularios de

*Divulgación de Información y Autorización para representar.*

### Behavioral Health Ombuds of Pierce County

**253.302.5311**

**1.800.531.0508**

TACID.org/programs/mho



Say Hello



253.565.9000

TACID.org

6315 S 19th Street  
Tacoma, WA 98466

#### **Política de no discriminación**

Tacoma Area Coalition for Individuals with Disabilities (TACID) no discrimina en base a la raza, color, religión, credo, nacionalidad de origen, sexo, edad o discapacidad en servicios o empleo. Además, el departamento no discrimina por estado civil, estado de veterano incapacitado y estado de veterano de la era de Vietnam en las prácticas de empleo. A petición suya, se brindará material en formatos alternativos.



Behavioral Health Ombuds



**El Servicio de Mediador de salud del comportamiento ayuda a los consumidores con inquietudes o quejas sobre los servicios de salud del comportamiento.**

Los servicios son gratuitos y confidenciales.

**253.302.5311**

**1.800.531.0508**

TDD y llamada gratuita

Administrado y operado por TACID  
Tacoma Area Coalition of Individuals with Disabilities

## Nos esforzamos por asegurar que se respeten los derechos de los consumidores de servicios de salud del comportamiento.

### ¿Qué es el servicio de Mediador para la salud del comportamiento?

Es un servicio gratuito que es confidencial y proporcionado por TACID, una organización independiente contratada por Optum Pierce BHO.

- Un servicio de defensa para el consumidor que investiga y apoya a las personas mediante el proceso de quejas hasta que se resuelvan.
- Ayudamos a las personas con el proceso de apelación y de audiencia administrativa.
- Ayudamos con el trámite para la audiencia administrativa
- Según disponen las leyes del estado de Washington y se acata a todas las regulaciones de confidencialidad del estado y federales.

### ¿Quién reúne los requisitos para los servicios de Mediador?

- Cualquier persona que sea elegible, esté solicitando o reciba servicios de un proveedor de salud mental con financiamiento público y/o proveedor para combatir el consumo de sustancias en el condado de Pierce.
- Los familiares y otras personas involucradas en la vida del consumidor también pueden presentar una reclamación o expresar inquietud.
- Si tiene inquietudes sobre los servicios que está recibiendo o cree que sus derechos han sido infringidos de acuerdo al código WAC 388-877-0600 o WAC 388-877-0680.

También puede encontrar información sobre el proceso de quejas en el Manual de Beneficios de Salud del Comportamiento del Estado de Washigton.

[dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/behavioral-health-benefits-book](https://dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/behavioral-health-benefits-book)



### ¿Qué es una queja?

Una inquietud o insatisfacción expresada sobre un servicio de salud del comportamiento.

### ¿Cómo expreso mi insatisfacción?

- Puede contactar directamente a la agencia de salud del comportamiento
- Puede contactar a los servicios de Mediador para obtener ayuda y/o
- Puede contactar a Optum BHO

### ¿Qué es una audiencia administrativa?

Si ha completado el proceso de queja o apelación, y no está satisfecho, puede solicitar una audiencia administrativa justa en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha de la Notificación de resolución.

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud escrita para que Optum BHO revise una acción.

### ¿Qué es una acción?

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado (tipo o nivel de servicio)
- La reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado
- La omisión de proporcionarle servicios de manera oportuna, según lo define el estado
- La omisión por parte de un BHO o un BHA de actuar dentro de los plazos establecidos en el sistema de quejas en las reglas.

## Sus derechos

- Ser tratado con respeto, dignidad y confidencialidad
- Crear una directiva anticipada para la salud mental que indique sus elecciones y preferencias en cuanto a la atención de salud mental.
- Recibir servicios apropiados para su edad y cultura
- Recibir los servicios de un intérprete certificado y material traducido sin costo para usted
- No sufrir represalias
- Recibir cuidado que no discrimine contra usted
- No sufrir ningún tipo de explotación sexual ni acoso sexual
- Seleccionar a un proveedor de cuidado de salud del comportamiento para sí mismo y su hijo, si su hijo es menor de 18 años de edad
- Participar en las decisiones de tratamiento, incluso el derecho a rehusar tratamiento
- Obtener una segunda opinión de un profesional de salud mental en el área de su BHO si no está de acuerdo con su proveedor
- Recibir servicios de salud del comportamiento médicamente necesarios, de acuerdo a los estándares de acceso al cuidado
- Recibir explicación de las opciones y alternativas de tratamiento disponibles
- Recibir una explicación de todos los medicamentos recetados y sus posibles efectos secundarios.
- Recibir servicios de salud del comportamiento médicamente necesarios fuera de BHO si esos servicios no pueden ser proporcionados adecuadamente y de manera oportuna por BHO
- Presentar una queja con BHO si no está satisfecho con un servicio
- Recibir servicios de la oficina de BHO para ayudarle a presentar una queja o apelación o para solicitar una audiencia administrativa

*Los derechos indicados anteriormente son un resumen y no una lista completa de WAC 388-877-0600 Derechos individuales - clínicos y WAC 388-877-0680 Derechos individuales específicos para los recipientes de Medicaid. Puede encontrar una lista completa en [apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877](https://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877)*