

# Hoja informativa sobre quejas, apelaciones y audiencias estatales de los Servicios para Niños de California

*¿Tiene alguna inquietud o no está de acuerdo con una decisión tomada por el programa de los Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, por sus siglas en inglés)?*

*Usted tiene derecho a presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia estatal con respecto a un programa de CCS.*

## Queja

Puede presentar una queja en cualquier momento por problemas con:

- » Coordinación de su atención o la de su hijo, servicios, equipos o citas.
- » Mala atención al cliente.
- » Discriminación contra usted o su hijo.
- » Privacidad de la información médica.
- » Calidad de su atención o la de su hijo.
- » Derivación a los servicios.
- » Programación de citas.
- » Puntualidad de las autorizaciones de servicios o de las decisiones de elegibilidad del programa de CCS.

Las quejas se resuelven en un plazo de **30 días naturales**. Si su queja implica una amenaza grave de daño, como dolor intenso o pérdida potencial de la vida, un miembro o una función corporal importante, se resolverá en un plazo de **3 días hábiles**.<sup>i</sup>

## Formas de presentar una queja\*

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <br><b>Correo electrónico</b> | <a href="mailto:CCSMonitoring@DHCS.ca.gov">CCSMonitoring@DHCS.ca.gov</a> | <br><b>Correo postal</b> | Department of Health Care Services<br>Attn: County Compliance Unit<br>1501 Capitol Avenue<br>P.O. Box 997437, MS 4502<br>Sacramento, CA 95899-7437 |
| <br><b>Teléfono</b>           | (916) 713-8300<br>711 para TTY   | <br><b>En persona</b>    | Agencia de Servicios de Salud del Condado de Tehama Salud Pública<br>1860 Walnut Street, Suite C<br>Red Bluff, CA 96080                            |

## Apelación

Puede presentar una apelación ante el DHCS y/o el programa de CCS dentro de **30 días naturales** a partir de la fecha en que recibió la notificación por escrito de la decisión con la que no está de acuerdo. Puede presentar una apelación sobre:

- » Una reducción o cambio de servicios.
- » Servicios solicitados no cubiertos.
- » Decisión de poner fin a su elegibilidad o la de su hijo al programa de CCS.
- » Un aumento del importe que se pagará al programa de CCS.

Si el programa de CCS necesita más información para tomar una decisión, deberá responder en un plazo de **21 días naturales** a partir de la recepción de la información adicional. Las decisiones de apelación se le enviarán en un plazo de **21 días naturales** en una Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) de respuesta a la apelación de primer nivel e incluirán información sobre la denegación (incluyendo la base de la decisión, los hechos relacionados y la ley de apoyo), así como información para solicitar una audiencia estatal.

**Continuación de los servicios:** las familias tienen derecho a seguir recibiendo la cobertura de CCS y los servicios de CCS previamente aprobados durante el proceso de apelación. La continuación de los servicios no está disponible para los solicitantes pendientes del programa de CCS, ya que no han recibido anteriormente servicios de CCS. Si los servicios se deniegan, reducen o modifican, los afiliados pueden recibir los servicios aprobados previamente durante el resto del proceso de apelación o hasta que haya una decisión definitiva al respecto. Para continuar con sus servicios de CCS, envíe una solicitud al DHCS por correo electrónico o postal.

**Observación:** se puede solicitar una audiencia estatal en cualquier momento del proceso de denegación. No se necesita una apelación de primer nivel para presentar una solicitud de audiencia estatal.

**Si tiene Medi-Cal, puede pedir al programa de CCS o a Medi-Cal que continúen sus prestaciones o servicios hasta que se resuelva su apelación o reciba una decisión después de su audiencia estatal. Si usted retira su solicitud de apelación, los servicios cesarán en ese momento. A continuación se describe su derecho a una audiencia estatal.**

### Formas de presentar una apelación\*

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <br><b>Correo electrónico</b> | <a href="mailto:ISCDHAU@dhcs.ca.gov">ISCDHAU@dhcs.ca.gov</a> | <br><b>Correo postal</b> | Department of Health Care Services<br>Attn: Hearings and Appeals Unit<br>1501 Capitol Avenue<br>P.O. Box 997437, MS 4502<br>Sacramento, CA 95899-7437 |
|--|--|---|---|

### Audiencia estatal

Usted tiene derecho a solicitar una audiencia estatal para impugnar la decisión tomada por la agencia de CCS. La solicitud de audiencia estatal puede realizarse sin presentar una apelación de primer nivel y no es necesario esperar a recibir una decisión sobre su apelación de primer nivel antes de solicitar una audiencia estatal. También tiene derecho a solicitar una audiencia estatal en un plazo de **120 días naturales** a partir de la recepción de la notificación por escrito de su denegación/apelación si su apelación es denegada. Una audiencia estatal le permite resolver su conflicto de manera justa y oportuna. Tiene derecho a que su audiencia se celebre por teléfono, video o en persona. También tiene derecho a que se le hagan adaptaciones por discapacidad. Al menos dos días antes de la audiencia, el condado, o el DHCS, proporcionará a la familia un documento de declaración de posición que explique el motivo de la decisión. En la audiencia, la familia tendrá la oportunidad de presentar pruebas, incluidos testimonios o cartas de los médicos tratantes.

**Continuación de los servicios:** las familias tienen derecho a seguir recibiendo la cobertura de CCS y los servicios de CCS previamente aprobados durante el proceso de audiencia estatal. La continuación de los servicios no está disponible para los solicitantes pendientes del programa de CCS, ya que no han recibido anteriormente servicios de CCS. Si los servicios se deniegan, reducen o modifican, los afiliados pueden recibir los servicios aprobados previamente durante el resto del proceso de audiencia estatal o hasta que haya una decisión definitiva al respecto. Para continuar con sus servicios de CCS, envíe una solicitud al DHCS a [ISCDHAU@dhcs.ca.gov](mailto:ISCDHAU@dhcs.ca.gov).<sup>ii</sup>

**El DHCS recibió una exención federal para extender el plazo para que los miembros soliciten una audiencia estatal, permitiendo hasta 120 días a partir de la fecha en que la NOA se envió por correo. Esta prestación expirará el 30 de junio de 2025. A partir del 1 de julio de 2025, las familias dispondrán de 90 días a partir de la fecha en la NOA para solicitar una audiencia estatal. Además, la exención prevé la continuación automática de los servicios para todos los afiliados que soliciten una audiencia estatal en un plazo de 120 días a partir de la NOA. Esta prestación finalizará el 30 de junio de 2025.**

Si tiene Medi-Cal, puede pedir al programa de CCS o a Medi-Cal que continúen sus prestaciones o servicios hasta que se resuelva su apelación o reciba una decisión después de su audiencia estatal. Si retira su solicitud de audiencia estatal o hay una decisión final de la audiencia en su contra, los servicios se interrumpirán en ese momento. Las decisiones de la audiencia estatal se le enviarán **después de la audiencia**.

### Formas de solicitar una audiencia estatal

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <br><b>Teléfono</b> | (800) 743-8525 (Voz)<br>(800) 952-8349 (TDD) | <br><b>Correo postal</b> | California Department of Social Services<br>State Hearings Division<br>P.O. Box 944243, MS 21-37<br>Sacramento, California 94244-2430 |
| <br><b>Fax</b>      | (833) 281-0905                               | <br><b>En línea</b>      | <a href="https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests">https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests</a>                                       |



El programa de CCS, las prestaciones y otra información están disponibles en el sitio web del DHCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/default.aspx>.

<sup>i</sup> Las familias de CCS con Medi-Cal pueden presentar quejas y apelaciones a través de Medi-Cal. Para obtener más información, póngase en contacto con su CCS local del condado.

<sup>ii</sup> En la actualidad, la continuación de los servicios se aprueba automáticamente. La aprobación automática finalizará el 30 de junio de 2025.

\* Se ofrece asistencia de traducción y adaptaciones razonables para la asistencia telefónica y presencial.