

Si tiene un problema con los servicios, un proveedor de servicios o cualquier otro descuento, tiene dos opciones:

Opción 1 > Llene el formulario adjunto:

Petición para Resolver una Queja

Su queja será registrada dentro de un día laboral. Se le informará por carta que hemos recibido su queja. Se le informará por escrito dentro de 30 días (de calendario) de la decisión tomada sobre la queja presentada.

Opción 2 >

Puede notificarle verbalmente por teléfono o en persona al Coordinador de Mejoramiento de Calidad o a un miembro de personal que representa el Plan de Salud Mental y el Plan de Drogas Medi-Cal Sistema de Entrega Organizada (DMC-ODS).

**¿Dónde entrego la forma
Petición para Resolver una Queja?**

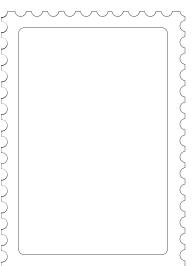
Entregue el formulario a la recepcionista en la clínica donde recibe servicios, o puede enviarlo a:

Quality Improvement Department
Behavioral Health
1400 Emeline Avenue
Santa Cruz, CA 95060

**¿Que tal si solo deseo cambiar
mi proveedor ?**

Utilice el formulario "Cambiano su Personal de Tratamiento" (el formulario amarillo) para pedir un cambio de su coordinador de cuidado, terapeuta, doctor u otro proveedor de servicios.

Quality Improvement Department
Santa Cruz County Behavioral Health Services
P.O. Box 962
Santa Cruz, CA 95061



SALUD MENTAL Y TRATAMIENTO
DEL USO DE SUSTANCIAS
AGENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Petición para Resolver una Queja



Llamada gratuita

Atención en varios idiomas

1-800-952-2335

o o o o

Petición para Resolver una Queja

Nombre del cliente:		Fecha de Nacimiento:	Fecha:
Dirección:		Teléfono:	
Nombre de los Padres / Guardián (si es menor de 18 años):			
Descripción de Queja:			
Lo qué me gustaría que suceda:			
<p>El Plan de Salud Mental y el Plan de Drogas Medi-Cal Sistema de Entrega Organizada toma en serio sus preocupaciones. Haremos todo lo razonablemente posible para resolver sus necesidades. No será sujeto a discriminación o penalizado por presentar un Petición para Resolver una Queja. La información que usted provea en este formulario no será parte de su expediente médico. Esta información se mantendrá en el Departamento de Calidad y Mejoramiento y solo será compartida con el personal necesario para poder resolver el problema. Toda la información que pertenece a las quejas será tratada como información confidencial para cumplir con las políticas y procedimientos del Condado de Santa Cruz Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias. Se le informará por escrito dentro de 30 días (de calendario) de la decisión tomada sobre la queja presentada.</p>			
¿Qué pasa si necesito ayuda con el proceso? Usted puede autorizar a cualquier otra persona, incluyendo un proveedor, para actuar en su favor con respecto a una queja. Recomendamos un formulario de consentimiento firmado si un representante va a actuar en su nombre. <u>Además, si necesita ayuda con quejas sobre servicios de salud mental:</u> Puede comunicarse a la Oficina de el Ombudsman/Advocate: (831) 429-1913. <u>Para quejas sobre servicios del Tratamiento del Uso de Sustancias:</u> Puede comunicarse al Departamento de Servicios Sociales del Estado: (800) 952-5253.			
¿Qué pasa si mi queja está relacionada con la discriminación? Si tiene una queja relacionada a discriminación, también puede comunicarse en línea con la Oficina de Derechos Civiles de Servicios Humanos y de Salud de EE.UU en: Proceso de Queja HHS.gov ; o por correo: Centralized Case Management Operations, U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave., SW; Room 509F HHH Bldg., Washington, D.C. 20201			
¿Qué pasa si mi queja está relacionada con servicios de psicoterapia? Si está recibiendo servicios de psicoterapia de un proveedor registrado o licenciado con el Junta de Ciencias del Comportamiento (BBS, por sus siglas en inglés), puede enviar una queja sobre los servicios prestados de un AMFT / LMFT, ASW / LCSW, APCC / LPCC o psicólogo educativo con licencia al BBS en línea: www.bbs.ca.gov , o por teléfono: (916) 574-7830.			

For Office Use Only (grievance-English pg 2 revised 3.1.2024)

Date Received:	Date Resolved:	Resolved by:
----------------	----------------	--------------