

¿Qué es una Queja?

Salud Mental del Condado de El Dorado Preguntas Frecuentes Sobre Cómo Presentar Quejas

¿Qué es una queja?

De acuerdo con el Departamento de Salud Mental del Estado, la definición de una queja es: “Es una expresión de descontento sobre cualquier situación con excepción de una Determinación de Beneficios Adversos.” Esto significa que si usted no está contento con los servicios que usted recibió del programa de salud mental correspondiente a una situación (con la excepción de pagos, o negación o reducción de servicios), le aconsejamos que presente una queja. Puede revisar sus archivos en cualquier momento, incluso sus archivos médicos y cualquier otro expediente y documentos durante el proceso de su queja. No será ni discriminado ni multado por el hecho de haber presentado una queja. Usted tiene el derecho de saber el status de su queja en cualquier momento y cualquier persona le puede ayudar.

¿Dónde puedo obtener un formulario de quejas?

Los formularios para presentar quejas están disponibles en todos los locales de las Clínicas de Salud Mental del Condado de El Dorado. Usted también puede preguntarle a cualquier empleado de Salud Mental por este formulario. Si usted necesita ayuda por favor llame al teléfono (530) 621-6321 o (800) 929-1955.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Deseamos que usted hable sobre cualquier queja o situaciones sobre los servicios de salud mental con un Proveedor de Servicios o Coordinador de Resoluciones de Quejas. Usted puede poner una queja hablando con el Proveedor de Servicios o Coordinador de Resoluciones de Quejas o cualquier empleado de Salud Mental con el cual usted se sienta en confianza. Usted no tiene que completar el formulario de queja para presentar una queja. Si usted desea presentar una queja por teléfono, llame al (530) 621-6321 o (800) 929-1955. Usted también le puede solicitar ayuda con este proceso de cualquier empleado de Salud Mental.

Si necesita asistencia adicional sobre como presentar una queja, el Defensor de Derechos del Paciente (Patients’ Right Advocate, como se conoce en inglés) que puede ser localizado llamando al número (530) 621-6183 le puede ayudar.

¿Qué debo esperar después de haber presentado una queja?

El Coordinador de Resolución de Problemas del Condado de El Dorado (o persona asignada) investigará su queja con la meta de resolver su descontento. Usted recibirá dos respuestas por escrito sobre su queja. La primera carta será un aviso (el cual será enviado a mas tardar un día hábil después de que recibamos su queja) de que hemos recibido su queja. La segunda carta será enviada a usted dentro de 90 días con la resolución a su queja.

¿Qué tal si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi queja?

Si usted no está de acuerdo con la resolución de la queja que usted presentó, usted tiene derecho de hablar con el Director del Departamento de Salud Mental o la persona que el designe o usted puede presentar otra queja.