

Proceso Informal Para Quejas

1. El Centro de Salud Mental Tri-City Mental lo alienta a hablar con la persona con la cual usted tiene un problema. Los empleados entienden que la calidad de los servicios es parte de la misión del Centro de Salud Mental Tri-City e intentarán resolver su queja directamente con usted.
2. Si el problema no puede ser resuelto con el empleado involucrado/a, o usted se siente incómodo/a por tener que hablar directamente con esa persona, por favor pida hablar con el supervisor del empleado o pida hablar con el Representante de Quejas de Tri-City.
3. Si usted necesita ayuda para comunicar su problema, Tri-City puede asignar otro empleado con quien usted se sienta cómodo/a para que le ayude. Usted también puede pedir a un miembro de su familia que le ayude. Por último, usted también puede pedir ayuda al Representante de Quejas de Tri-City.
4. Si su queja no se resuelve en este nivel, usted puede presentar una Queja Formal como se indica en la próxima sección.

Proceso Formal de Quejas y Apelación

1. Si usted no consigue que su queja se resuelva mediante el Proceso Informal de Quejas, usted tiene a su disposición el Proceso Formal de Quejas. En cualquier momento, usted puede presentar una queja verbalmente o por escrito.
2. Para comenzar el Proceso de Quejas, usted tendrá que completar un Formulario de Queja del Beneficiario/Cliente (por favor pida el formulario a la recepcionista o a cualquier otro empleado). Usted puede escoger incluir cualquier información adicional cual usted cree le ayudara a su caso. Si usted necesita ayuda para completar el formulario y/o para llevar a cabo el Proceso Formal de Quejas, por favor elija a un miembro de su familia, a un amigo, un empleado de Tri-City, o al Representante de Quejas para que le ayude. Para poder investigar su queja, es probable que en este momento usted necesite completar un formulario de Autorización para Entregar/Revelar su información o registros de salud mental.

3. Los formularios serán presentados ante el Representante de Quejas. El Representante de Quejas registrará el reclamo y le proporcionará al cliente un recibo por escrito de la queja verbal o escrita, dentro de un plazo de **1 día laboral**. Para asegurar una resolución definitiva, el Representante de Quejas coordinará todo el proceso de quejas junto con el Jefe del Programa Clínico y observara el progreso del mismo.
4. Los Reclamos/Quejas deben estar resueltos dentro de 60 días calendario a partir de la fecha en la cual dichos reclamos/quejas son presentados ante el Representante de Quejas. En determinadas circunstancias, este período de tiempo se puede extender más hasta un máximo de 14 días.
5. A usted se le informará por escrito, vía telefónica o personalmente cuando se decida el curso de acción de cómo se resolverá el problema.
6. Si usted considera que la decisión que se ha tomado no es satisfactoria, puede solicitar apelar su queja ante el Director Ejecutivo. Será necesario que presente la apelación por escrito cual incluya su firma. Las apelaciones estándar deben ser resueltas dentro de 45 días calendario de cuando sea recibida la apelación. En determinadas circunstancias, este período de tiempo se puede extender más hasta un máximo de 14 días. Si usted cree que la espera de 45 días podría poner en riesgo su salud, debe solicitar que se acelere la apelación. El período de tiempo para una apelación acelerada es de 3 días laborables.
7. Si después de conocer la decisión de la apelación, usted no está satisfecho/a y usted es una persona que recibe servicios de Medi-Cal, puede solicitar una Audiencia Equitativa Estatal si cree que algún servicio ha sido injustamente negado, reducido, o se dio por terminado. La Audiencia Equitativa Estatal es una revisión independiente conducida por el Departamento de Servicios Sociales del Estado. El proceso de la audiencia asegura que quien recibe servicios de Medi-Cal, esté recibiendo los servicios de salud mental que tiene derecho de recibir como beneficiario/a de Medi-Cal. Para solicitar una Audiencia Equitativa Estatal llame por sí mismo al teléfono 1-800-952-5253 o escriba a:

Administrative Adjudications Division
State Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 95814

Si usted tiene problemas auditivos y usa TDD, llame al 1-800-952-8349

Derechos del Cliente del Centro de Salud Mental Tri-City

Todo cliente del Centro de Salud Mental Tri-City tiene los siguientes derechos:

1. Recibir el mejor servicio posible independientemente de su raza, color, género o preferencia sexual, edad, discapacidad, nacionalidad de origen, afiliación religiosa o política.
2. Recibir información completa, antes de convertirse en cliente, acerca de los servicios disponibles y de los cargos relacionados con los mismos.
3. Tener la libertad de elegir proveedor de servicios y de solicitar el cambio del mismo/a.
4. Que se le asegure la confidencialidad de los registros y pueda aprobar o rechazar la entrega de los mismos a cualquier individuo que no pertenezca a la agencia, excepto cuando ello sea requerido por la ley.
5. Rechazar servicios, incluyendo medicamentos, dentro de los límites permitidos por la ley y de ser informado acerca de las consecuencias de dicho rechazo.
6. Ser y estar libre de todo acoso u hostigamiento sexual y contacto sexual de otros clientes, empleados u otros individuos asociados directa o indirectamente con el Centro de Salud Mental Tri-City.



Guía para la Solución de Problemas del Beneficiario / Cliente

Línea Directa para Reclamos/Quejas

(909) 784-3185

Proveedor

Tri-City Mental Health Center
2008 N. Garey Avenue
Pomona, CA 91767-2722