

## Procedimiento para la presentación de quejas Si usted **NO** recibe servicios para la salud del comportamiento

Encompass Community Services (Encompass) está comprometido a actuar de manera transparente, puntual y atenta para que pueda expresar una queja sin intimidaciones ni represalias. Presentar una queja no causará que pierda ninguno de sus derechos o servicios. Queremos entender su preocupación y llegar a una resolución con la que todos los involucrados estén de acuerdo.

Los participantes de nuestro programa tienen el derecho y la oportunidad para expresar sus insatisfacciones sobre cualquier aspecto o decisión en relación con su cuidado o experiencia con Encompass en cualquier momento con tan solo iniciar el *procedimiento para la presentación de quejas*. Este procedimiento describe cómo puede presentar una queja además del proceso para resolverlas, y se implementó conforme a las leyes y las regulaciones correspondientes a la confidencialidad.

### ***¿Qué es una queja?***

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre los servicios de Encompass. Las razones para iniciar el *procedimiento para la presentación de quejas* pueden incluir, entre otras, acoso, preocupaciones por su salud o seguridad, comportamiento del personal o de participantes del programa, o cambios negativos en el ambiente del programa o en las condiciones de las instalaciones. Puede presentar una queja en cualquier momento.

### ***¿Cuál es el procedimiento para presentar una queja?***

Puede presentar la queja con cualquier integrante del personal de Encompass o directamente con el equipo de Mejora de la Calidad de Encompass. Las quejas pueden ser presentadas verbalmente o por escrito, si envía el folleto contestado de *Encompass Grievance Resolution Request (Solicitud para la resolución de quejas de Encompass)*. El folleto de *Encompass Grievance Resolution Request* está disponible en el lugar del programa o cuando lo solicite. Las quejas se deberán dirigir a:

Encompass Community Services  
Attention: QI Department  
380 Encinal Street, Suite 200  
Santa Cruz, CA 95060  
Teléfono: (831) 469-1700  
Correo electrónico: [QIOfficer@EncompassCS.org](mailto:QIOfficer@EncompassCS.org)

Todas las quejas serán revisadas por el equipo de Mejora de la Calidad de Encompass.

Adicionalmente:

- Si está Ud. recibiendo servicios de psicoterapia de un proveedor registrado o licenciado con el Board of Behavioral Sciences (BBS), 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](http://www.bbs.ca.gov), o por Teléfono: (916) 574-7830.
- Para quejas sobre servicios del Tratamiento del Uso de Sustancias: Puede comunicarse al Departamento de Servicios Sociales del Estado: (800) 952-5253.

### ***¿Desea ayuda en el proceso?***

El personal del programa y el personal del Departamento de Mejora de la Calidad de Encompass están felices de explicarle el proceso y asistirlo para documentar su queja cuando lo desee. También puede autorizar a cualquier persona, incluido el personal del programa, para actuar en su nombre con respecto a una queja. Se recomienda una nota de consentimiento firmada en caso de que un representante actúe en su nombre.

### ***¿Cuándo puedo esperar una respuesta?***

Recibirá una respuesta inicial dentro de un día hábil a partir del momento en el que se haya recibido la queja. El equipo de Mejora de la Calidad de Encompass investigará la queja y buscará una resolución; esto podría incluir una revisión por parte de directivos del programa de Encompass. Se le enviará una decisión sobre la queja por escrito en un plazo de 30 días a partir del día en el que se haya recibido la queja original. Tal vez se necesite una extensión de 14 días en caso de que se requiera recolectar información o hacer una revisión de manera adicional para su conveniencia.

### ***¿Qué pasa si no estoy satisfecho con el resultado?***

Si no está satisfecho con la resolución final, tiene el derecho de presentar otra queja.