

Procedimiento para la presentación de quejas
Para Medi-Cal y los beneficiarios de medicamentos de Medi-Cal que reciben servicios
a través del Plan para la Salud del Comportamiento del condado de Santa Cruz

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?

Tiene el derecho de presentar una queja, como se resume en el folleto de *Grievance Resolution Request (Solicitud para la resolución de quejas)* del Plan para la Salud del Comportamiento del condado de Santa Cruz (puede obtenerlo en el sitio del programa o con una solicitud). El beneficiario puede llamar al 1 (800) 952-2335 para presentar una queja verbalmente, o bien, enviarla a:

Quality Improvement Department
Santa Cruz County Behavioral Health Services
P.O. Box 962
Santa Cruz, CA 95061
Correo electrónico: AskQI@santacruzcounty.us

El Departamento de Mejora de la Calidad de los Servicios para la Salud del Comportamiento del condado de Santa Cruz procesará las quejas de las personas atendidas que hayan recibido servicios de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias de Medi-Cal.

Adicionalmente:

- En caso de tener una queja contra los servicios de salud mental, también puede contactar a la oficina del abogado o defensor de los derechos del paciente para ser asistido llamando al (831) 429-1913.
- Si tiene una queja contra los servicios de trastorno por consumo de sustancias, también puede contactar al Departamento de Servicios Sociales del estado para ser asistido llamando al 1 (800) 952-5253.
- 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, o por Telefono: (916) 574-7830.

¿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 si así lo desea. 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?

Se le enviará un recibo que acredita su queja mediante una carta en un lapso de un día laboral a partir del momento en el que el Departamento de Mejora de la Calidad de los Servicios para la Salud del Comportamiento del condado de Santa Cruz haya recibido la queja. El equipo de Mejora de la Calidad de Encompass y el Departamento de Mejora de la Calidad de los Servicios para la Salud del Comportamiento del condado de Santa Cruz investigarán la queja y buscarán 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 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.

Petición de Resolver una Queja

Nombre del cliente:	Fecha de Nacimiento:	Fecha:
Dirección:	Teléfono:	
Nombre del Padres / Guardián (si es menor de 18 años):		
Descripción de Queja:		

Lo qué me gustaría que suceda:

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 de 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 seña tratada como información confidencial para cumplir con las polizas 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.

¿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.
Además, si necesita ayuda con quejas sobre servicios de salud mental:
Puede comunicarse a la Oficina de el Ombudsman/Advocate: (831) 429-1913.
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, o por Telefono: (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.

For Office Use Only

Date Received:	Date Resolved:	Resolved by:
Resolution:		