

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

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, 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.

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:		