

Si tiene algun problema con los servicios, con un proveedor de servicios o cualquier otro motivo de insatisfaccion, tiene dos opciones:

**Opción 1: Presente su queja por escrito utilizando este formulario**

Su queja será documentada dentro de un dia habil. Dentro de 5 dias habiles se le enviará una carta informándole que hemos recibido su queja. La decisión sobre la queja se le enviará por escrito dentro de 30 días.

**Opción 2: Presente su queja de forma verbal**

Notifique al equipo de Mejoramiento y Calidad o a un miembro del personal de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Substancias por teléfono o en persona. Miembros, proveedores o representantes autorizados pueden presentar una queja (verbal o escrita) en cualquier momento.

**¿Dónde entrego el formulario de queja?**

Entregue su formulario en la recepcion de las clinicas de Salud Mental y Tratamiento del Uso de Substancias(oficinas: norte o sur del condado), de donde reciba servicios o puede enviarlo por correo:

Condado de Santa Cruz  
Departamento de Mejoramiento y Calidad  
1400 Emeline Ave  
Santa Cruz, CA 95060

Quality Improvement Department  
Santa Cruz County Behavioral Health Services  
P.O. Box 962  
Santa Cruz, CA 95061



SALUD MENTAL Y TRATAMIENTO  
DEL USO DE SUSTANCIAS

AGENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

# Peticion para resolver una queja

Una queja es una expresión de  
inconformidad que no involucra una  
determinación de beneficios  
adversos.



**Llamada gratuita**  
Se hablan varios idiomas

**1-800-952-2335**

o o o o

Atención: Departamento de Mejoramiento y Calidad

Salud Mental y Tratamiento del Uso de Sustancias

### Petición para Resolver una Queja

Nombre del cliente:

Fecha de Nacimiento:

Fecha:

Dirección:

Teléfono:

Nombre de los 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 para 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 será tratada como información confidencial para cumplir con las políticas 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.

Para quejas sobre servicios del Tratamiento del Uso de Sustancias:

Puede comunicarse al Departamento de Servicios Sociales del Estado: (800) 952-5253.

#### ¿Qué pasa si mi queja está relacionada con la discriminación?

Si tiene una queja relacionada a discriminación, también puede comunicarse en línea con la Oficina de Derechos Civiles de Servicios Humanos y de Salud de EE.UU en: [Proceso de Queja | HHS.gov](https://www.hhs.gov/proc/queja); o por correo: Centralized Case Management Operations, U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave., SW; Room 509F HHH Bldg., Washington, D.C. 20201

#### ¿Qué pasa si mi queja está relacionada con servicios de psicoterapia?

Si está recibiendo servicios de psicoterapia de un proveedor registrado o licenciado con el Junta de Ciencias del Comportamiento (BBS, por sus siglas en inglés), 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](https://www.bbs.ca.gov), o por teléfono: (916) 574-7830.