¿POR QUÉ PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL?

El condado de Shasta intenta hacer todo lo que esté a su alcance en el trabajo con clientes y proveedores, pero comprende que a veces las cosas no funcionan como se las ha planeado.

Usted puede optar por presentar una queja si no está satisfecho con los servicios de salud mental o de tratamiento para el abuso de sustancias que usted recibe.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Puede optar por presentar su queja verbalmente o por escrito. Si decide presentar verbalmente una queja, comuníquese con Atención Médica Controlada llamando al 245-6750 o, sin cargo, al 1-888-385-5201. Si decide presentar una queja por escrito, complete este formulario con franqueo pagado. Puede enviar el formulario completo a la dirección que figura en el anverso o depositarlo en el buzón de quejas que se encuentra en el hall de entrada del Departamento de Salud Mental del condado de Shasta.

Si tiene preguntas o desea conocer el estado de su queja formal, comuníquese con Atención Médica Controlada llamando al 245-6750 o, sin cargo, al 1-888-385-5201. Los usuarios de teletipo pueden

FORMULARIO DE QUEJA FORMAL

Puede solicitar a un miembro del personal o a otra persona que lo asista con el proceso de queja formal. Puede optar por hacer que otra persona actúe en su nombre. Usted NO será objeto de discriminación NI cualquier otra sanción por el hecho de presentar una queja formal.

Indique si su queja se relaciona con:

- ☐ Servicios de atención de la salud mental
- ☐ Servicios de tratamiento de abuso de alcohol y drogas

Fecha:_____ **Lugar:**_____

Nombre: _____ **Fecha de nacimiento:**_____

Dirección: _____

N.º de teléfono (particular): _____ **(laboral)** _____

Idioma de origen: _____

Describa el motivo de su disconformidad:

_____

_____

_____

_____

¿Cómo considera que esto puede resolverse?

_____

_____

_____

_____

_____

Firma: _____

comunicarse con el 530-245-6979, Servicio de Retransmisión de California, llamar al 711 o al 800-735-2922.

¿QUÉ OCURRE CON SU RECLAMO?

Cuando usted presenta una queja formal ante el Plan de salud mental del condado de Shasta en relación con los servicios de salud mental o de tratamiento para el abuso de alcohol o drogas, realizamos los siguientes pasos para garantizar que se resuelva su queja.

- Le enviamos una notificación escrita de que hemos recibido su queja.
- Designamos a una persona neutral para analice su queja.
- Si una persona no pudiera resolver su queja, se formará un comité para escuchar a ambas partes. Usted podrá hablar sobre su queja con el comité. El comité hará una recomendación de decisión final.
- Se le enviará una segunda carta comunicándole el resultado de su queja.

El condado de Shasta no discrimina por discapacidad. Puede comunicarse con nuestro coordinador de ADA al 530-225-5515; con servicios de retransmisión al 800-735-2922; fax al 530-225-5345.

AGENCIA DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DEL CONDADO DE SHASTA
Departamento de Salud Mental, Alcohol y Drogas
2640 Breslauer Way, Redding CA 96001
www.shastahhsa.net

Plan de salud mental del condado de Shasta
A/A. Programa de gestión de autorizaciones
del condado de Shasta
P.O. Box 496048
Redding, CA 96049-6048

Revisado 1/2011

Formulario de queja formal

Permítanos resolver cualquier reclamo sobre el servicio.

Para obtener ayuda, llame al (530) 245-6750