

## Plan de Salud Mental y Servicios de Salud del Comportamiento

### Métodos de Presentar una Queja/Reclamo para Beneficiarios/Clientes de Medi-Cal

Todos los clientes/beneficiarios tienen el derecho a presentar una queja sobre los servicios proveídos y/o encuentros con un proveedor dentro de Servicios de Salud del Comportamiento de Orange [Orange County Behavioral Health Services].

¿Cómo puedo presentar una queja/reclamo sobre un proveedor?

- En persona      Teléfono      Correo

Cientes/beneficiarios pueden presentar una queja/reclamo en el sitio donde están recibiendo servicios por medio de llenar el formulario Queja o Apelación colocada en la recepción de la clínica. El formulario de Queja o Apelación es acompañada con un sobre con la dirección para que el cliente/beneficiario pueda enviar por correo a Autoridad y Mejoramiento de Calidad de Servicios [Authority and Quality Improvement Services (AQIS)] a su conveniencia. El cliente/beneficiario también puede entregar el formulario a cualquier miembro del personal y ellos le pueden proveer asistencia con el proceso de presentación.

Cientes/beneficiarios pueden llamar a Autoridad y Mejoramiento de Calidad de Servicios al (866) 308-3074 o TTD (866) 308-3073 para hablar con una persona que acepte y presente su queja/reclamo.

Cientes/beneficiarios pueden decirle a su proveedor de tratamiento que les gustaría presentar una queja. El personal o representante del sitio escribirá y enviará su formulario de queja a AQIS.

Si un cliente/beneficiario cree que una persona, agencia, o programa ha violado sus derechos de privacidad de información de salud o los de otra persona pueden comunicarse a la Oficina de

Cumplimiento [Office of Compliance] al (714) 568-5614 para comunicar el problema o llenar el formulario de queja al siguiente <https://www.ocalthinfo.com/about/candp/privacy/complaint>

La Junta de Ciencias del Comportamiento [Board of Behavioral Sciences (BBS)] también proporciona un método adicional para que clientes/beneficiarios presenten una queja relacionada con proveedores con Licencia o Registración ante el BBS.

La Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a quejas relacionados a los servicios proveídos dentro del alcance de practica de terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos de educación con licencia, trabajadores sociales clínicos con licencia, o asesores profesionales. Puede comunicarse al BBS por internet a [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov), o llamando al (916) 574-7830.

Para quejas relacionadas con un individuo sin licencia o que no esté registrado y este proveyendo servicios dentro del alcance de la práctica de licenciaturas, clientes/beneficiarios pueden presentar una queja o reclamo con Autoridad y Mejoramiento de Calidad de Servicios. AQIS de Agencia de Cuidados de Salud [Health Care Agency (HCA)] recibe y responde a quejas relacionadas a la práctica de psicoterapia de cualquier consejero sin licencia o sin registración proveyendo servicios por medio del Plan de Salud Mental del Condado de Orange y/o Servicios de Salud del Comportamiento. Para presentar una queja comuníquese con AQIS por teléfono, correo, o en persona.

Cientes/beneficiarios pueden comunicarse y hablar con Derechos De Los Pacientes [Patients' Rights Advocacy Services], en cualquier momento antes, durante, o después del proceso de quejas. Se puede comunicar con Derechos De Los Pacientes al (800) 668-4240.

