

Reportando Preocupaciones

Cualquier persona recibiendo servicios o el padre/guardian de la persona recibiendo servicios puede presentar una queja o agravo con el proveedor de salud, plan de cuidado, o con la agencia.

Deseamos que comparta sus preocupaciones con nosotros. Mantendremos sus preocupaciones privadas y las revisaremos de inmediato. Esto nos ayudará a mejorar nuestros servicios.

Pasos a tomar:

- Discuta sus preocupaciones con su proveedor de salud o su director de caso.
- Si no puede discutir sus preocupaciones con su proveedor o director de caso, puede llamar o preguntar en la recepción por ayuda.
- Si siente que no se le dio la ayuda necesaria, comuníquese con el Director de Programa o con uno de los Directores listados en este folleto.
- Si presenta una queja con nosotros puede esperar que alguien se comunique con usted en aproximadamente cinco días laborables.

Cosas para saber :

- Si usted no desea discutir sus preocupaciones en persona o por teléfono puede enviarlas por correo o dejar sus preocupaciones por escritas en la oficina de Servicios de Salud del Condado Benton.
- Los formularios de Quejas y Preocupaciones del Consumidor están disponibles en la sala de registración del Departamento de Salud Mental o están disponibles por parte de cualquier miembro del personal.
- Puede someter una queja sin utilizar la forma de Queja del Consumidor. Incluya la fecha de su preocupación, lo que su preocupación es y cómo nos podemos comunicar con usted para seguimiento.
- Usted también puede someter cualquier preocupación sin identificarse. Sin embargo, será más difícil resolverla.
- Usted puede pedirle a alguien en quien confíe que lo represente en cualquier parte de este procedimiento. Para proteger su privacidad, necesitamos consentimiento escrito de parte suya para poder hablar con esta persona.
- Puede pedirle a cualquier empleado con el que se sienta cómodo que lo ayude. Ellos se comunicarán con un miembro del equipo Directivo de Servicios de

Proceso de queja acelerado:

- Si piensa que su preocupación no puede esperar el proceso regular de revisión porque cree que su salud está en peligro, puede pedir una revisión de proceso acelerado.
- Debe proveer una declaración pidiendo una revisión de queja acelerada. Explique la urgencia del asunto y lo que le puede suceder si el proceso no es acelerado.
- Responderemos a su preocupación dentro de 48 horas.
- Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión puede presentar una apelación dentro de 10 días.

Derecho a Apelar:

- Individuos y sus guardianes tienen el derecho a apelar. Las apelaciones deben presentarse dentro de 10 días.
- El Director(a) proveerá una respuesta por escrito dentro de 10 días.
- Si usted no está satisfecho puede presentar una segunda apelación dentro de 10 días.

Administrador de Cumplimientos

541-766-6273

Acción Adicional:

Las quejas también pueden ser entregadas en:

- Health Systems Division
503-945-5763
Usuarios de TYY: marque 711
- Disability Rights Oregon
800-452-1694
Usuarios de TYY: marque 711
- Intercommunity Health Network
Coordinated Care Organization:
800-832-4580
Usuarios de TYY: marque 711
- Governor's Advocacy Office
800-442-5238
Usuarios de TYY: marque 711

Queja del Cliente y Proceso de Resolución



**Benton
County**
OREGON

**Departamento de Salud
del Condado Benton
530 NW 27th Street
P.O. Box 579
Corvallis, OR 97339-0579
541-766-6835
TTY: 1-800-735-2900
www.co.benton.or.us/health**