

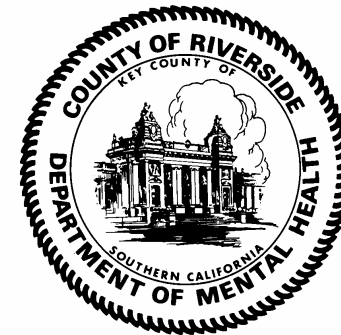
**Para obtener información
acerca del estado de una
querrela pendiente,
comuníquese con el
Coordinador del
Mejoramiento de
Calidad al
(800) 660-3570.**

www.mentalhealth.co.riverside.ca.us

**PLAN DE SALUD MENTAL DEL
CONDADO DE RIVERSIDE**

**PROCEDIMIENTO DE
QUERELLA / FORMULARIO**

Director, Jerry Wengerd



JUNTA DE SUPERVISORES:

Distrito I	Bob Buster
Distrito II	John Tavaglione
Distrito III	Jeff Stone
Distrito IV	Roy Wilson
Distrito V	Marion Ashley

Mayo 2005

**PROCEDIMIENTO DE QUERELLA
DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL
DEL CONDADO DE RIVERSIDE**

Un consumidor y/o el representante del consumidor pueden entablar una querella, oral o por escrito, con su proveedor de servicios, el Equipo de Acceso Central, o el Programa del Mejoramiento de Calidad. La querella se define como una expresión de descontento acerca de los servicios que se recibieron de parte del Plan de Salud Mental. Ejemplos de una querella pueden ser los siguientes: la calidad del tratamiento o los servicios prestados, los aspectos de las relaciones interpersonales tal como el que un empleado sea grosero, etc. Una querella no es un apelación de los servicios solicitados que han sido modificados, negados y/o reducidos, suspendidos, o cancelados (Véase el Folleto del Proceso de Apelación).

Adjunto encontrará un Formulario de Querella para el consumidor y/o el representante del consumidor para que se use para entablar una querella escrita.

Si necesita asistencia para llenarla, puede pedirle a su proveedor que le ayude, o llamando al Programa del Mejoramiento de Calidad al (800) 660-3570, ó a los Derechos del Paciente al (800) 350-0519, ó localmente al (951) 358-4600.

El Formulario de Querella puede someterse al proveedor, al supervisor del programa, al Equipo de Acceso Central, o mándelo directamente por correo al Mejoramiento de Calidad en el sobre con el domicilio disponible en la sala de espera de su proveedor de servicios o en el área de recepción.

Usted no será sujeto a discriminación ni a ningún otro castigo por entablar una querella.