



A Tradition of Stewardship
A Commitment to Service

Health & Human Services Agency
Mental Health Division
2751 Napa Valley Corporate Drive
Napa, CA 94558

AVISO DE PROCESO DE QUEJAS (Para clientes de terapia / asesoramiento)

El Departamento de Salud Mental es el Plan Local de Salud Mental (MHP) para el Condado de Napa. Si necesita este aviso y/u otros documentos del Plan en un formato de comunicación alternativo, como letra grande, Braille o un formato electrónico, o si desea ayuda para leer el material, comuníquese con el Plan de Salud Mental llamando al 707-299-1968.

COMO PRESENTAR UNA QUEJA

¿Qué es una queja? A veces las personas no están satisfechas con los servicios que reciben. Si tiene problemas con sus servicios y cree que es necesario hacer algo, tiene derecho de presentar una queja. La presentación de una queja no se usará en su contra. Todo lo que necesita hacer es completar este formulario, pedir que alguien le ayude a completar este formulario, o informarle a un miembro del personal sobre su queja y ellos completarán el formulario por usted.

Como presento una queja?

Tanto el Plan de Salud Mental como la Mesa de Ciencias del Comportamiento de California (BBS por sus siglas en inglés) reciben y responden a las quejas relacionadas con los servicios dentro del rango de la práctica de terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos educativos con licencia, trabajadores sociales y clínicos profesionales. Si tiene una queja o no está seguro si su personal clínico tiene licencia o está registrado con el BBS (por sus siglas en inglés), llame al 916-574-7830 para obtener ayuda o utilice la función de verificación de licencia por el internet en la página web - www.bbs.ca.gov.

Para presentar una queja ante el Plan de Salud Mental del Condado de Napa, puede hacer lo siguiente:

1. Complete un formulario de reclamo (el formulario y los sobres pre-pagados/ pre-direccionados están disponibles donde recibe los servicios).
2. Envíe a: **Quality Coordinator, Napa County Health and Human Services, Mental Health Plan, 2751 Napa Valley Corporate Drive, Napa, CA 94558**
También puede llevar su reclamo en persona a esta dirección o enviarla por fax al Coordinador de Calidad de Salud Mental al (707)-299-2199.



A Tradition of Stewardship
A Commitment to Service

Health & Human Services Agency
Mental Health Division
2751 Napa Valley Corporate Drive
Napa, CA 94558

3. Llame al Coordinador de Calidad al (707) 299-1968 o si tiene preguntas, necesita asistencia o desea presentar su queja por teléfono, llame al (800) 648-8650.

Para presentar una queja ante la **Mesa de Ciencias del Comportamiento de California** (BBS, por sus siglas en inglés), puede hacer lo siguiente:

1. Llame a la Mesa de Ciencias del Comportamiento (BBS) al (916) 574-7830.
2. Póngase en contacto con la Mesa de Ciencias del Comportamiento (BBS) en el sitio web: www.bbs.ca.gov.
3. Envíe su queja por escrito a: **California Board of Behavioral Sciences, 1625 North Market Blvd., Suite S-200, Sacramento, CA 95834.**

INFORMACIÓN IMPORTANTE QUE DEBE SABER

Si desea consultar con un defensor de los derechos del paciente con respecto a su reclamo:

- Comuníquese con la Oficina de Derechos del Paciente del Condado de Napa llamando al (707) 501-3298.

Además de este formulario, puede enviar materiales escritos y presentar evidencia clínica o médica adicional para respaldar su queja. Los beneficiarios y las familias no estarán sujetos a ningún tipo de discriminación, sanción o restricción por ejercer sus derechos de agravio y apelación.