

# 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.
- Hay disponible una forma para la Queja del Consumidor. Puede conseguirla de parte de cualquier empleado
- 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 Salud si es necesario.

## 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

**Administrador de Mejoras  
en los Sistemas de Salud**

541-766-6373

## **Acción Adicional:**

- Para apelar una decisión a la Junta Directiva de los Comisionados del Condado Benton, puede someter una queja de discriminación con el Director de Servicios Humanos al 541-768-4550.
- Si es un miembro del Plan de Salud de Oregon, puede comunicarse con su Plan de Cuidado. Si usted no tiene un Plan de Cuidado asignado puede comunicarse con su trabajador de caso. Si aún así necesita asistencia puede comunicarse con la Oficina del Ombudsperson del Plan de Salud de Oregon al 1-877-642-0450, TTY 711
- Clientes de Salud Mental pueden pedir una audición con el Estado de Oregon llenando la Petición Administrativa de Audición (AFS 443), disponible en el Departamento de Salud Mental del Condado Benton, su Plan de Salud Mental, o en la División de Servicios de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo 1-503-945-9700
- Las quejas también se pueden someter a la:  
Oficina de Derechos Civiles  
U.S. Dept. of Health & Human Services  
2201 Sixth Avenue - Mail Stop RX-11  
Seattle, WA 98121-1831  
Phone: 1-800-368-1019  
TDD: 1-800-537-7697

## **Apoyo y Ayuda:**

### **Programas Comunitarios de Salud Mental**

541-766-6835

### **División de Salud de Oregon**

1-503-731-4000

### **Centros para el Control de Enfermedades**

1-404-639-3311

### **Alianza Nacional para el Enfermo Mental Línea de Ayuda**

1-800-950-NAMI (6264)

### **Centro de Abogacía de Oregon**

1-503-243-2081

### **Oficina de Asistencia Técnica al Consumidor**

1-888-790-9379

### **Arco del Condado Benton**

541-753-1711

### **Salud Mental del Condado Benton/Línea de Crisis ABHA**

1-888-232-7192

### **Organización IHN para la Coordinación del Cuidado**

541-768-4550

ADP-0013hs PC 02/07, rev: ts 8/10, rev: ts 12/14, rev: 6/2018

# **Queja del Cliente y Proceso de Resolución**



**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](http://www.co.benton.or.us/health)**