

COMO RECIBIR AYUDA:

Contacte a la Oficina de los
Derechos del Paciente:
(661)- 635-2990

Llene y envíe por correo un
formulario de quejas a:
Oficina de los Derechos del
Paciente
P.O. Box 1000
Bakersfield, CA 93302

Puede encontrar formularios en todas
localidades del Departamento de Salud
Mental Del Condado Kern

Hable con el supervisor del
sitio donde usted recibe
servicios.

El nombre del supervisor con quien debe
comunicarse esta fijado en toda localidad
de servicio.

Nuestra Misión

Trabajando juntos para lograr la esperanza, el alivio y una vida significativa
en la comunidad.

Nuestra Visión

La gente con una enfermedad mental y con adicciones recupera para lograr
sus esperanzas y sueños, gozar de las oportunidades para aprender,
trabajar y contribuir a su comunidad.

Nuestros Valores

Esperanza, Alivio, Comunidad, Autoridad

Respetamos el potencial de cada uno

Valoramos a la persona completa – mente, cuerpo y espíritu

Nos enfocamos en la persona, no en la enfermedad

Abrazamos la diversidad y cultural competencia

Reconocemos que una recaída no es un fracaso personal

Reconocemos que la autoridad propia sobre nuestras vidas nos da el poder
para escoger opciones, resolver problemas y planear para el futuro.



PROGRAMA DE QUEJAS Y AGRAVIOS

P.O. Box 1000
Bakersfield, Ca 93302

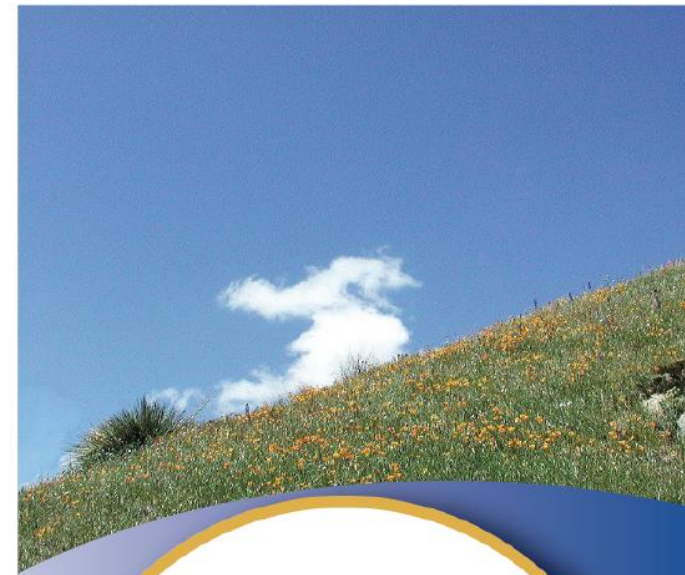
661-635-2990
Fax: 661-635-2980

Toll Free:
1-800-991-5272
On the web:
www.co.kern.ca.us/kcmh/

carf

Comisión sobre Acreditación de
Facilidades de Rehabilitación

El Departamento de Salud Mental del Condado Kern ha sido acreditado por CARF con siguientes programas: Programas de Salud Mental - Administración de Casos; Niños y Adolescentes - Administración de Casos y Estabilización de Crisis; Integrado de Alcohol y otras Drogas - Administración de Casos y Niños y Adolescentes - Administración de casos; Sericios de Empleo - Servicios en Empleo de la Comunidad.



Departamento de
Salud Mental
Del Condado Kern

*Trabajando Juntos Hacia
la Esperanza, la Recuperación y
la Independencia*

PROGRAMA DE QUEJAS Y AGRAVIOS



Si usted tiene algún problema o preocupación acerca de los servicios que recibe, la siguiente información le ayudará. Seleccione cualquier opción que sea confortable para usted y su representante.

- ◆ Hable directamente con el administrador de su caso, terapeuta o doctor acerca sus preocupaciones.
- ◆ Pida hablar con un Supervisor en el lugar donde recibe servicios. Pida una segunda opinión.
- ◆ Utilice la tarjeta de quejas pre-estampillada disponible en los sitios de servicios de salud mental. Mande el formulario completo por correo a la: Oficina de los Derechos del Paciente
- ◆ Contacte a la Oficina de Los Derechos del Paciente a cualquier hora día y noche al:
(661) 635-2990
- ◆ Utilice el proceso formal para sentar una queja. Puede aprender acerca el proceso de quejas al preguntarle al Supervisor del lugar donde recibe servicios o al llamar a la Oficina de los Derechos del Paciente.

LO QUE USTED NECESITA SABER

Cuando solicite ayuda, preparese para contestar estas preguntas:

- ◆ ¿Cuál es el problema?
- ◆ ¿Cuándo ocurrió?
Por favor diga la fecha
- ◆ Nombre de las personas involucradas
- ◆ ¿Ha tratado de resolver el problema?
- ◆ ¿Ha hablado con el administrador de su caso o con el supervisor?
- ◆ ¿Que resultados desea usted?
- ◆ Su nombre, número de teléfono y su dirección de correo.

La mayoría de las quejas se puedan resolver al contactar a las personas mas directamente involucrados y quienes pueden ser las mejores personas para ayudarle.

**Sin embargo, cuando usted ha intentado a resolverlo y sigue el problema, por favor cotacte a la Oficina de los Derechos de los Pacientes:
(661)635-2990**

QUE SIGUE LUEGO?

- ◆ Si usted lo desea, hay ayuda en el siguiente paso del proceso de quejas.
- ◆ Un Representante de los Derechos del Paciente puede explicarle lo que sigue luego, contestarle sus preguntas, y explicarle lo que usted necesita saber.
- ◆ El proceso completo para resolver problemas se explica en el Guía para los Servicios de Salud Mental por Medi-Cal.
- ◆ Si su queja no se pueda resolver a nivel del condado, un Representante de los Derechos del Paciente seguirá asistiéndole.

AUDIENCIA ESTATAL SIN PREJUICIOS

Si usted recibe beneficios de MediCal y recibe servicios de salud mental, tiene el derecho a pedir una segunda opinión. Bajo ciertas circunstancias, puede pedir una Audiencia Estatal Sin Prejuicios.

