

¿Qué es una Queja??

Servicios del Condado de El Dorado para Trastornos por Uso de Sustancias Formulario de queja y Preguntas Frecuentes

¿Qué es una queja?

Una queja es "una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una Determinación Adversa de Beneficios".

Esto incluye insatisfacción con:

- La calidad de la atención o los servicios que recibió
- El comportamiento o las interacciones del personal
- Cómo se respetaron sus derechos
- Cualquier demora o dificultad que haya experimentado
- Cualquier otra preocupación que no sea una denegación, reducción, suspensión o demora de un servicio

Esto significa que si usted no está satisfecho con algo relacionado con el tratamiento para trastornos por uso de sustancias que recibe (excepto pagos, denegación o reducción de servicios), puede presentar una queja. Usted puede revisar su archivo de caso en cualquier momento, incluyendo su expediente médico y cualquier otro documento considerado durante el proceso de queja. No se le discriminará ni se le penalizará por presentar una queja. Tiene derecho a conocer el estado de su queja en cualquier momento y el personal del Condado de El Dorado DMC-ODS puede ayudarle con eso.

Puede Presentar una queja en Cualquier Momento

No existe una fecha límite para presentar una queja. Puede hacerlo en cualquier momento, sin importar cuándo ocurrió el problema.

¿Dónde Obtengo un Formulario de queja?

Los formularios de queja están disponibles en todos los centros de proveedores de servicios para trastornos por uso de sustancias. También puede pedir este formulario a cualquier empleado del Condado de El Dorado DMC-ODS. Si necesita ayuda, llame al (530) 621-6290 o (800) 929-1955. También puede encontrar el formulario en línea en: <https://www.eldoradocounty.ca.gov/Health-Well-Being/Behavioral-Health/Substance-Use-Disorder-Services-SUDS>.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja:

- Verbalmente, hablando con cualquier proveedor o miembro del personal de DMC-ODS del Condado de El Dorado
- Por teléfono: (530) 621-6290 o (800) 929-1955
- Por escrito, completando el formulario de queja
- Por correo electrónico seguro: SUDSQualityAssurance@edcgov.us
- Por correo postal o entrega en persona:
 - Problem Resolution Coordinator
 - Substance Use Disorder Services
 - 768 Pleasant Valley Rd.
 - Diamond Springs, CA 95619

Asistencia Disponible

El personal debe ayudarle a presentar una queja si usted lo solicita. Esto incluye ayuda para completar formularios y apoyo de interpretación o accesibilidad.

Le recomendamos que hable de cualquier queja o problema sobre sus servicios de tratamiento con su proveedor. Puede presentar una queja hablando con su proveedor de la red o con cualquier empleado del Condado de El Dorado DMC-ODS con quien se sienta cómodo. No tiene que completar el formulario para presentar una queja. Si desea presentarla por teléfono, llame al (530) 621-6290 o (800) 929-1955. También puede pedir ayuda a cualquier empleado del Condado de El Dorado DMC-ODS. El condado está obligado a ayudarle a completar estos formularios si usted lo solicita. Esto incluye servicios auxiliares como servicios de intérprete y números gratuitos con capacidad adecuada para TTY/TTD e intérpretes.

¿Qué puedo Esperar Después de Presentar una queja?

El Coordinador de Resolución de Problemas del Condado de El Dorado (o su delegado) investigará su queja con el objetivo de resolver su preocupación. Usted recibirá 2 respuestas por escrito

- Un acuse de recibo por escrito dentro de los 5 días naturales después de que el Condado reciba su queja.
- Una Notificación Escrita de Resolución de la queja dentro de los 30 días naturales desde la fecha en que fue recibida.

¿Habrá Consecuencias en mi Contra por Presentar una queja?

No. Usted no será tratado de manera diferente, no se le negarán servicios ni se le penalizará por

presentar una queja.

¿Puede Alguien Representarme?

Sí. Usted puede autorizar a otra persona para que lo ayude a presentar la queja. Con su permiso, el Condado puede comunicarse con esa persona para ayudar a resolver su caso.

¿Tengo Acceso a Mis Registros?

Sí. Puede revisar su archivo de caso, expediente médico y cualquier documento utilizado durante la revisión de su queja en cualquier momento.

Formulario de Queja

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____

Número de teléfono: _____

Dirección: _____

Describa su queja

(Incluya fechas, personal o proveedores involucrados, qué ocurrió y qué resultado espera.)

Firma: _____ Fecha: _____

Representante Autorizado (Opcional)

Autorizo a la siguiente persona a actuar en mi nombre en esta queja:

Nombre: _____ Teléfono#: _____

Firma del Representante (si aplica): _____ Fecha: _____

Envíe su queja por:

- Electrónico seguro: SUDSQualityAssurance@edcgov.us
- Correo postal o entrega en persona:
Problem Resolution Coordinator
Substance Use Disorder Services
768 Pleasant Valley Rd, Diamond Springs, CA 95619
- Teléfono: 800-929-1955 or 530-621-6290