



Háganos saber si hay algún problema. Estamos aquí para ayudarle.

Si usted está teniendo algún problema con los servicios, los cuidados o el tratamiento en el Centro de Niños & Familia, denos la oportunidad de ayudarle. Probablemente, usted quiera compartirnos algo con lo que no esté conforme, como podría ser el horario de sus citas, el terapeuta o psiquiatra asignado, la violación a cualquiera de sus derechos como cliente, incluyendo sus derechos civiles, o la violación a leyes y disposiciones federales, estatales y locales aplicables. Posiblemente, usted también desee apelar alguna decisión tomada por su plan médico respecto a la cobertura de su tratamiento. Usted puede interponer una queja formal en cualquier momento haciendo uso del formato de quejas y reclamaciones.

Cómo interponer una queja

Para empezar el proceso de reclamación, llene el formato que se encuentra a continuación y díganos lo que sucedió. No olvide incluir información específica, tal como dónde sucedió y cuando sucedió, así como lo que usted cree que podemos hacer para solucionar el problema.

Envíe por correo a:

Child & Family Center
Complaints, Grievances & Appeals
21545 Centre Pointe Parkway
Santa Clarita, CA 91350

Por fax al:

(661) 259-9658

Si considera que su caso es una emergencia, llame inmediatamente al Centro de Niños & Familia al (661) 259-9439 o comuníquese al 911.

Información del cliente	
Nombre (apellido, nombre, inicial del segundo nombre)	Fecha de nacimiento
Domicilio postal (calle, ciudad, estado, código postal) Aviso: al añadir su domicilio a continuación usted acepta recibir información por correo.	
Número telefónico	
Nombre de la persona que llena el formato	
Información del proveedor (si aplica)	



Instrucciones

Exponga brevemente los detalles del problema e indique cuándo y en dónde tuvo lugar el(los) acontecimiento(s). POR FAVOR, SEA ESPECÍFICO. Incluya información respecto al resultado que usted espera y lo que cree que el Centro de Niños & Familia puede hacer para solucionar el problema. Si usted cuenta con copias de documentos, recibos, cheques o cualquier otra correspondencia relacionada con el problema y que podría ser de ayuda para su revisión y resolución, adjúntelos a este formato. En caso de necesitar más hojas para describir la situación, por favor, adjúntelas al presente formato.

Declaro que la presente información es verdadera y correcta.

--	--

Firma del cliente/representante autorizado

Fecha

Existen diferentes agencias responsables de regular los servicios de atención a la salud mental, el abuso de sustancias y la violencia doméstica. Hacer uso del procedimiento de quejas no lo priva de cualquier derecho o recurso legal que pudiera tener a su disposición. En caso de necesitar ayuda en cuanto a una queja que no haya sido resuelta satisfactoriamente por parte del Centro de Niños & Familia, usted puede llamar a una agencia regulatoria para obtener apoyo al respecto. Encontrará la lista de agencias en nuestra Póliza y, de igual manera, el Centro de Niños & Familia la envía junto con la carta de respuesta a su queja/reclamación, o bien, puede solicitarla directamente.