

Proceso de Quejas y Apelaciones

Sí está recibiendo servicios del Departamento de Consejería y usted tiene preocupaciones sobre la calidad de atención que está recibiendo, le aconsejamos a que exprese sus inquietudes.

¿Cómo funciona el procedimiento de quejas?

Si usted tiene una queja o no está satisfecho(a) con algún aspecto de los servicios proporcionados, usted puede hablar directamente con el supervisor de ese departamento o con el Gerente de la clínica que le corresponde a su sitio de cuidado en East Valley Community Health center. Incluido abajo esta la información de contacto para el **Gerente de la clínica** de cada sitio.

- **Pomona** (909) 620-8088 x.3288
- **Palomares** (909) 620-8088 x.3288
- **West Covina** (626) 919-5724 x.2330
- **Covina** (626) 919-5724 x.5116
- **Villa Corta** (626) 919-5724 x.4031

Una queja por escrito puede ser enviada por correo, por fax, o puede ser entregada algún empleado de la oficina para ser colocado en el buzón correspondiente. Por favor, pregunte a su consejera o cualquier personal del departamento de salud mental por un formulario de quejas. En caso que no se resuelva a su satisfacción, una reunión formal con todas las personas involucradas será hecha para buscar una solución a su queja. Si se determina que es necesario que usted cambie su comportamiento como parte del proceso de resolución, usted puede ser sometido a un contrato de cumplimiento. Le informamos que su decisión de presentar una queja verbal o por escrito no será usada en su contra. Usted no será penalizado por presentar una queja. Si tiene preguntas o preocupaciones con respecto a su queja, usted puede comunicarse al **(626) 919-5724 x.2321 o x.3550** con el **Director del Departamento de Consejería**.

Nombre del Paciente

Firma del Paciente
o Representante del Paciente

Relación al Paciente
(Si no firma el paciente)

Fecha

Nombre del Testigo

Firma del Testigo

Fecha