

PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR QUEJAS

Cómo proceder si tiene una queja...

El centro Edgewood para el menor y la familia (Edgewood) pretende ofrecerle una oportunidad para presentar y buscar la resolución ante una queja, denuncia o insatisfacción con el cuidado que ofrece la institución. Las quejas pueden referirse al acceso o a la planificación de los servicios y/o a la calidad de la atención, protecciones de la privacidad o al comportamiento específico del personal. Usted tiene derecho a que se le explique el procedimiento para presentar una queja (descrito a continuación) en su lengua materna durante la inscripción a los servicios que provee la institución, y se le debe reiterar en caso de que surja una queja. El paciente, un familiar o su tutor legal tienen derecho a designar un representante en cualquier etapa del proceso de queja. También pueden presentarse en cualquier momento denuncias contra instituciones externas a Edgewood. Estos procedimientos y los documentos relacionados están disponibles en el vestíbulo del edificio de la administración y en las áreas de recepción.

Pasos para presentar quejas

Paso uno: Valoramos cuando los pacientes y familiares hacen todo lo posible para resolver sus quejas primero con las personas implicadas en forma más directa. Trate el tema directamente con el proveedor del servicio o su supervisor. Si no puede resolver la situación, debe solicitar y completar el *Informe de Quejas* y seguir con el paso dos.

Paso dos: Complete el formulario de *Informe de Quejas* y contáctese con el personal competente ya sea por vía telefónica o por correo (preferentemente correo certificado). La persona que lo atienda lo contactará dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción del *Informe de Quejas* y puede concertar una cita con usted en el momento y lugar que a usted le resulte conveniente. Luego, si aún no se resolvió su situación, continúe con el paso siguiente.

Paso tres: Contacte al *Jefe Ejecutivo de Programas* quien revisará toda la documentación pertinente. Es probable que esta persona recabe información adicional acerca de usted para buscar resolver su situación. El *Jefe Ejecutivo de Programas* le enviará una respuesta escrita a su queja dentro de las tres (3) semanas hábiles posteriores a ser contactado. Si aún no está satisfecho con la respuesta, diríjase al paso siguiente.

En caso de que se trate de una queja relacionada con la privacidad, contacte el Jefe de Privacidad en cualquier momento.

Paso cuatro: Los procedimientos de queja o denuncia contra el departamento de su condado de salud mental, bienestar infantil, educación u otra autoridad de vigilancia están disponibles en el vestíbulo del edificio de la Administración o en el área de recepción regional. Las denuncias por externas pueden presentarse en cualquier momento.

El Consejo de Ciencias Conductuales recibe y responde a las quejas relativas a los servicios prestados en el ámbito de la práctica de los terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos educacionales registrados, trabajadores sociales clínicos, consejeros clínicos profesionales. Usted puede comunicarse con el Consejo conectándose a www.bbs.ca.gov, o llamando al (916) 574-7830.

NO REPRESALIAS

Usted no será penalizado de ninguna manera por presentar una queja.

Contactos del paso dos

San Francisco (Vicente) Contactos	Domicilio postal	Número de teléfono
America Grajeda, Directora Regional	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	415-682-3175
<i>Incluye todos los programas de San Francisco: Incluye programa residencial y derivación de hospital, programa de escuela no pública, programa unidad de estabilización de crisis, servicios de comportamiento terapéutico, servicios de salud mental, asociaciones de servicio completo, servicios dentro de la escuela, y servicios parentesco y centro de recursos para familiares.</i>		

San Mateo Contactos	Domicilio postal	Número de teléfono
Angela Buelow, Directora Regional Provisional	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	415-725-6056
<i>Incluye todos los programas de San Mateo: parentesco y centro de recursos para familiares, Full Service Partnership (Turning Point, SAYFE, Drop In Center).</i>		

Servicios Médicos	Domicilio postal	Número de teléfono
Robin Randall, Director Médico	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	415-682-3104

Contactos del paso tres

Supervisión de la institución	Domicilio postal	Teléfono
Lynn Dolce, Jefa Ejecutiva	1801 Vicente St., San Francisco, CA 94116	415-681-3101

Contactos del paso cuatro

Agencia	Domicilio postal	Teléfono
San Mateo Office of Consumer and Family Affairs	1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155 CA 94403	800-388-5189
SFCBHS Oficina de Quejas/Apelaciones	1380 Howard St, 2 nd Floor, San Francisco, CA 94103	415-255-3632
SFDPH Oficina Privada y de la Secretaría	compliance.privacy@sfdph.org	855-729-6040
SF HSH El Departamento de Personas sin Hogar y Vivienda de Apoyo	Gerente de la División de Programas: Vivienda, Entrada Coordinada u Otro Departamento de Personas sin Hogar y Vivienda de Apoyo 440 Turk Street San Francisco, CA 94102 hshgrievances@sfgov.org	
SF Ombudsman	Todd Wright todd.wright@sfgov.org	415-558-2828
Cuidado Comunitario (Para residencial)	San Bruno Local Unit Isabel Mendoza, Licensing Program Manager 851 Traeger Avenue, Suite 360, MS 29-16 San Bruno, CA 94066 Email: letusno@dss.ca.gov Online: https://complaints.ccl.dss.ca.gov/	650-266-8800
CA Board of Behavioral Science	https://www.bbs.ca.gov/consumers/consumer_complaints.html	916-574-7830
CA State Medi-Cal Ombudsman	MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov	888-452-8609
Office for Civil Rights, San Francisco Office U.S. Department of Education	50 Beale Street, Suite 7200, San Francisco, CA 94105	415-486-5570
Office of Quality and Patient Safety - The Joint Commission	One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181 Email: patientsafetyevent@jointcommission.org Online: https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentEntry.aspx	630-792-5636 (Fax)

Otros Contactos

Cargo	Persona	Domicilio postal	Teléfono
Jefa de control de calidad y Jefa de conformidad y privacidad de la institución	Sapna Patel	170 South Spruce Ave., Ste. 200, South San Francisco, CA 94080	415-741-4684

Utilice este formulario para informar cualquier insatisfacción, denuncia o queja acerca de la atención brindada por el centro *Edgewood para el Menor y la Familia*. Entregue este formulario al cualquier ubicación de Edgewood or al contacto apropiado quien facilitará la resolución de la queja

Fecha de hoy: _____ Fecha(s) de los acontecimientos que condujeron a la queja: _____

Nombre de la persona que completa el formulario: _____

Nombre de la persona que presenta la queja: _____

Nombre del paciente menor/joven: _____

Nombre del director del programa: _____

Información de contacto para la persona que presenta la queja

Número(s) de teléfono: _____

Domicilio: _____

Naturaleza y motivo de la queja (Explique y/o adjunte una carta con explicación más completa):

Firma de la persona que completa el formulario: _____

Para uso exclusivo institucional:

Fecha de recepción: _____ Paso número: _____ Firma: _____

Notas: _____
