

Información para el Consumidor sobre Resolución de Problemas

Los Servicios de [Salud Mental de Berkeley](#) quiere apoyarle en su recuperación por motivos de salud mental. Deseamos ayudarle a resolver cualquier problema que pudiera tener al recibir servicios de [Berkeley Mental Health Services](#). En caso de algún problema, usted podría intentar arreglarlo directamente con la persona. Sin embargo, si no fuera posible, tenemos seis (6) maneras distintas que usted podría utilizar para resolver su queja. No se afectarán negativamente sus servicios en [Berkeley Mental Health](#) por presentar quejas.

1. Llame a la Línea de Salud Mental de Berkeley para Quejas del Consumidor al (510) 981-6585 en inglés x5097, en español x5098.
2. Llene un Formulario de Salud Mental de Berkeley para Quejas del Consumidor. Los formularios se pueden conseguir en la Sala de Espera de las clínicas en 2640 Martin Luther King, Jr. Way y en 1521 University Ave. o para PDF abajo. Los formularios completados pueden meterse en un sobre sellado y entregarse a los empleados de la clínica o enviarse directamente Mental Health Administracion.
3. La Oficina del Condado de Alameda para Asistencia al Consumidor ([Alameda County Consumer Assistance Office](#)) - Llame a la Oficina de Asistencia al Consumidor del Condado al (510) 567-8137 o envíe un fax al (510) 567-8130 para pedir información, ayuda o para presentar una queja.
4. El Defensor de Derechos del Paciente ([Patients' Rights Advocate](#)) – En cualquier momento usted podrá pedir ayuda e información de parte de la Oficina de Defensa de los Derechos del Paciente ([Patients' Rights Advocate Office](#)). Si su problema tiene que ver con alguna falta de derechos de acuerdo a los derechos del paciente del Título IX o para ayudarlo a saber si se trata de un asunto de derechos del paciente, llame al Defensor de Derechos del Paciente al 1(800) 734-2504.
5. Apelar una Notificación de Acción o Resolución de Queja - Usted podrá apelar si recibe una carta de Notificación de Acción (Notice of Action letter) indicando que usted no recibirá servicios o sus servicios disminuirán o se detendrán. Usted también podrá apelar si usted piensa que no se resolvió a su satisfacción la queja que usted presentó en la Línea de Berkeley para Quejas o ante la Oficina del Condado para Asistencia al Consumidor. Para solicitar una apelación, llame a la Línea para el Consumidor en Berkeley al (510) 981-6585 x5098 o a la Oficina del Condado de Alameda para Asistencia al Consumidor ([Alameda County Consumer Assistance office](#)) al (510) 567-8137.
6. Audiencia Imparcial del Estado - En cualquier momento puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado, en relación a su problema, o si ha recibido una carta de Notificación de Acción (NOA). Para solicitar una audiencia, llene el formulario para la Solicitud de una Audiencia Imparcial del Estado en la parte de atrás de la NOA o llame al: 1 (800) 743 -8525.

