



SANTA BARBARA COUNTY  
DEPARTMENT OF  
**Behavioral Wellness**  
A System of Care and Recovery

## PROCESO DE QUEJA

Si tiene problemas en obtener servicios de salud mental, o no está satisfecho con los servicios recibidos, tiene el derecho de presentar una **queja, apelación** o en caso necesario una **apelación urgente** sin sufrir ningún tipo de discriminación, sanción o restricción.

- Antes de hacer una queja o apelación, es recomendable que primero trate el asunto, ya sea directamente con el director del programa donde recibe servicios, con su médico o su terapeuta. *Solicitar cambio de terapeuta no es considerado una queja, es una solicitud de rutina.*
- Puede iniciar una queja formal en cualquier momento. Las quejas deben ser expresadas verbalmente o por escrito al **Coodinador de Asuntos para Beneficiarios**. Las formas para solicitar una queja o apelación, y los folletos de información están a la mano en el consultorio, clínica, o lugar donde recibe tratamiento. Así también, puede obtenerlos a través del **Equipo de Acceso de Salud Mental**.
- Una vez hecha la queja formal usted recibirá una respuesta en los siguientes 60 días hábiles a partir de que la forma fue recibida. Así mismo, recibirá una notificación acerca de sus derechos para solicitar una audiencia si el caso lo amerita.
- Tiene el derecho de autorizar a otra persona para actuar como su representante durante el proceso.

El **Departamento de Asuntos para beneficiarios**, puede ayudarle durante el proceso de apelación o queja. El Departamento de asuntos para beneficiarios provee información acerca del estatus de su queja. Favor de llamar al **(805) 681-4777**.

Para las formas y más información, llame al Equipo de Acceso a:

**1-888-868-1649** (Llamada Gratis)

Mudos y Sordos

Llame a Sprint o La Operadora de TTY: **1-888-735-2929**