



LOS
ANGELES
LGBT
CENTER

Servicios de Salud Procedimiento de quejas y reclamos del cliente

Tome un papel activo en los cuidados que recibe en Los Angeles LGBT Center y avísenos cuando no se sienta satisfecho(a) con la atención o los servicios por medio de una queja o reclamo. Esto nos ayudará a mejorar su experiencia como cliente. Tenga en cuenta que, si decide presentar una queja o un reclamo, usted goza de los siguientes derechos:

- Hacer que nuestro equipo de Atención al Cliente evalúe su inquietud.
- Hablar con nuestro equipo de Atención al Cliente sobre su inquietud.
- No ser tratado de forma diferente ni que se le nieguen los servicios por haber comunicado su inquietud.
- Salvaguardar su privacidad en la medida de lo posible, pero de forma que permita al personal evaluar lo que usted reportó para poder comprender sus inquietudes.
- Contar con un asesor (a cuenta de usted) cuando hablemos con el personal del Centro sobre su inquietud. El personal del Centro no podrá actuar como su asesor.

Esta es la forma de presentar su queja o reclamo:

Paso 1: Hable de ello con el personal o con algún supervisor. Por lo general, el problema se puede resolver en esta instancia.

Paso 2: Si después de hablar con el personal o con algún supervisor aún no se siente satisfecho(a), indíquelo por alguno de los siguientes medios:

- Llene un formulario de atención al cliente y entréguelo (cualquier miembro del personal puede proporcionarle uno o llenarlo por usted; también puede usar nuestro formulario en línea: <https://lalgbtcenter.org/health-services/patient-forms>) o escaneeé el código QR a la derecha.
- Envíe un mensaje de correo electrónico a clientrelations@lalgbtcenter.org.

Paso 3: El equipo de Atención al Cliente evaluará y resolverá su reporte en un lapso de 10 días hábiles después de haberlo recibido y le comunicará el resultado de la evaluación, según corresponda.

Paso 4: Si aún no se encuentra satisfecho(a) con el resultado de la evaluación del equipo de Atención al Cliente, puede presentar un reclamo ante su seguro médico u otro organismo regulador.



Si ha utilizado los servicios de salud mental y siente que el problema no se ha resuelto, también puede solicitar ayuda en la Oficina de Derechos del Paciente del Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles al teléfono (213) 738-4949.

Si ha utilizado los servicios médicos para el VIH y siente que el problema no se ha resuelto, también puede solicitar ayuda al director de la Oficina de Programas y Políticas sobre el SIDA del condado de Los Ángeles al teléfono (213) 351-8000.

Si ha utilizado los servicios de rehabilitación para la adicción y siente que el problema no se ha resuelto, también puede solicitar ayuda en la división de Prevención y Control del Abuso de Sustancias del Departamento de Salud Pública del condado de Los Ángeles al teléfono (626) 299-4193, o en los Servicios para el Trastorno por el Consumo de Sustancias del Departamento de Servicios de Salud de California, al teléfono (917) 440-7800.

Su firma a continuación indica que ha leído y entiende el procedimiento de quejas y reclamos del cliente.

Firma: _____

Fecha: _____

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS
DEL CLIENTE:**

Nombre:

PF #: