



Servicios de salud
 Jeffrey Goodman Clínica de atención especial
 Servicios de salud mental
 Programa de salud sexual
 Programa de salud de la mujer

PROCEDIMIENTO DE QUEJA Y RECLAMO DEL CLIENTE

Los Angeles LGBT Center

Los servicios de salud del Los Angeles LGBT Center (“el Centro”) lo animan a que participe de forma activa en su cuidado. La política del Centro establece que usted tiene el derecho de expresar insatisfacción si llega a tener algún problema con su cuidado o si siente que se le ha tratado injustamente como cliente. Puede presentar una queja verbal o un reclamo por escrito si no está satisfecho con los servicios o la información que reciba o con una decisión que haya tomado el personal y le afecte; o si siente que ha sufrido discriminación o maltrato.

Si tiene una queja o reclamo, tiene derecho a:

- Discutir la queja o el reclamo con quienes lo investigarán.
- Que no se le niegue el servicio o se tomen represalias en su contra por haber presentado una queja o reclamo.
- Que se mantenga la confidencialidad de su identidad hasta donde sea práctico y legalmente posible, pero que al mismo tiempo permita la investigación.
- Tomar otras opciones de análisis o de reparación provistos por la ley, aunque usted haya utilizado este procedimiento de queja y reclamo.
- Solicitar y recibir copias de la información que la agencia tiene con relación a la queja o reclamo (excepto la información que sea confidencial o protegida legalmente contra su divulgación). Es posible que se le pida que pague un cargo de reproducción por este servicio.
- Tener a un defensor presente en cualquier junta con el Centro. Usted proveerá a esta persona (quien puede ser un amigo, otro cliente, un familiar o un defensor formal) y el cargo correrá por su cuenta. Los miembros del personal del Centro no podrán ejercer la función de defensor.

Los siguientes pasos describen el procedimiento a seguir si tiene una queja o reclamo:

- Paso 1** Hable con el miembro del personal con quien tiene el problema. La mayoría de los problemas se pueden resolver en este nivel conforme surjan.
- Paso 2** Si siente que no se ha resuelto el problema o si no está dispuesto a hablar directamente con el miembro del personal, puede llenar un Formulario de atención al cliente (a su disposición si lo solicita en persona, por teléfono o en nuestro sitio web) y pida que este sea enviado al gerente del programa apropiado. Si requiere ayuda para llenar el formulario, puede ponerse en contacto con el gerente del programa o con el mediador de clientes para los servicios de salud. El gerente del programa se pondrá en contacto con usted en un lapso no mayor a siete (7) días hábiles a partir de que haya recibido el Formulario de atención al cliente, para hablar del problema y llegar a una solución satisfactoria.
- Paso 3** Si el reclamo no se resuelve a su satisfacción en el paso 2, puede presentar su reclamo al mediador de clientes (o su suplente). El mediador de clientes se pondrá en contacto con usted para entablar la comunicación con el personal del programa respecto al problema y llegar a una solución satisfactoria en un lapso no mayor a siete (7) días hábiles a partir de que haya recibido el Formulario de atención al cliente y una descripción de los intentos anteriores realizados por el gerente del programa para resolver dicho problema.
- Paso 4** Si aún así siente que el problema no se ha abordado o resuelto adecuadamente, puede presentar su reclamo al codirector de servicios de salud del Centro. El codirector se pondrá en contacto con usted para hablar del problema y resolverlo en un lapso no mayor a siete (7) días hábiles a partir de que haya recibido el Formulario de atención al cliente y una descripción de los intentos anteriores realizados por el mediador de clientes (o su suplente) para resolver dicho problema.

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 de los Pacientes 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 contra el VIH del condado de Los Ángeles al teléfono (213) 351-8000.

Si ha utilizado los servicios de recuperación por adicción y siente que el problema no se ha resuelto, también puede solicitar ayuda a 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 a los Servicios del Trastorno por el Uso de Sustancias del Departamento de Servicios de Salud de California, al teléfono (917) 440-7800.

Su firma al pie indica que ha leído y entiende el procedimiento de queja y reclamo del cliente.

Firma: _____

Fecha: _____

**PROCEDIMIENTO DE QUEJA Y RECLAMO
 DEL CLIENTE**

Nombre:

PF #: