

## QUEJA DEL CLIENTE O FORMULARIO DE APELACIÓN

Si usted tiene un problema con sus **pacientes ambulatorios** Los servicios de salud o trastorno por uso de sustancias mentales, llame al Centro del Consumidor para Educación para la Salud y Defensa (CCHEA) o por correo este formulario (ver número de teléfono o dirección de abajo):

Tu nombre: \_\_\_\_\_

Dirección de envío: \_\_\_\_\_

Su número de teléfono: \_\_\_\_\_

Tu email (opcional): \_\_\_\_\_

Cuéntenos sobre su problema (use la parte de atrás si necesita más espacio):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Hay un sobre con su dirección para enviar este formulario a CCHEA.

**Centro del consumidor para la educación y defensa de la salud**  
**1764 San Diego Avenue, Suite 200**  
**San Diego, CA 92110**

### Llama al 1-877-734-3258

#### ¿QUÉ ES UNA QUEJA O APELACIÓN?

- Una "**queja**" es **cualquier** expresión de insatisfacción sobre sus servicios.
- Se puede realizar una "**apelación**" cuando se niega, reduce o suspende la autorización de los servicios.
- Se puede hacer una "**apelación acelerada**" cuando usted o su proveedor certifican que el cronograma de apelación estándar podría poner en grave riesgo su vida, su salud o su capacidad para funcionar.

**AVISO DEL PROGRAMA:** Este formulario debe estar disponible para los clientes y en un área donde puedan obtener el formulario de forma independiente. Este formulario y proceso no deberán ser reemplazados por ningún proceso interno de reclamo o queja.