

**CONDADO DE RIVERSIDE**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL**

**NORMA:** 285

**MATERIA:** LEY DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL (MHSA)  
RESOLUCIÓN DE RECLAMO

**REFERENCIAS:** W&I Sección 5845(d) (7) Norma del DMH #295  
"Procedimiento de resolución de reclamos de Beneficiario/Consumidor"

**FORMULARIOS:** Registro de resolución de reclamo MHSA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:** 28 de febrero de 2012

**NORMA:**

Los consumidores, miembros de familia y cualquier otro interesado tienen el derecho de formular un reclamo/queja relacionado con el proceso de planificación del programa de la comunidad, acceso al servicio y consistencia entre la implementación del programa y el plan aprobado de la Ley de Servicios de Salud Mental (Mental Health Services Act, MHSA) por el Departamento de salud mental del condado de Riverside (Riverside County Department of Mental Health, RCDMI). Cuando una persona presenta un reclamo o queja al personal del programa, el miembro del personal preguntará al consumidor/miembro de familia/interesado si quiere presentar un reclamo formal. Tales reclamos o quejas se dirigirán, investigarán y resolverán de manera oportuna utilizando el procedimiento de resolución de reclamos de la MHSA. Cualquier reclamo o queja acerca de los servicios de salud mental de un individuo se debe enviar a Mejoramiento de Calidad para su registro, monitoreo y resolución de conformidad con la norma del DMH #295 "Proceso de resolución de reclamos de beneficiario/consumidor".

**PROCEDIMIENTO:**

A. Realizar un Reclamo

1. Un consumidor, miembro de familia o cualquier otro interesado puede presentar un reclamo/queja, verbalmente o por escrito ante el gerente de la MHSA o ante el Programa de mejoramiento de calidad (Quality Improvement, QI), quienes lo reenviarán al gerente de la MHSA. El reclamo debe especificar el lenguaje de la

ley o norma que ha sido infringida. El requisito del plazo comenzará en el momento en que se reciba el reclamo.

2. Luego de recibir un reclamo/queja verbal o por escrito, se registrará dentro de un (1) día hábil siguiente en el Registro de resolución de reclamos de la MHSA. El registro indicará:
  - a. El nombre y dirección del consumidor/miembro de la familia/interesado que realiza el reclamo.
  - b. La fecha de recibo del reclamo.
  - c. La naturaleza y origen del reclamo.
  - d. La solución final del reclamo, incluida la fecha de decisión/respuesta se envía a la persona, o la documentación de la(s) razón(es) de que no ha habido decisión final del reclamo/queja.

#### B. Proceso de resolución del reclamo de MHSA

1. Después de una notificación de reclamo o queja, la administración de la MHSA enviará una comunicación notificando el recibo del reclamo/queja a la persona que presentó el reclamo dentro de diez (10) días hábiles.
2. La administración de la MHSA iniciará una investigación del reclamo.
3. Al término de la investigación, el gerente de la MHSA notificará al gerente de RCDMH acerca de los detalles de la investigación y de la decisión/acción resultante.
4. La administración de la MHSA enviará una decisión por escrito acerca del resultado del reclamo a la persona que lo realizó dentro de los sesenta (60) días continuos después de haber recibido el reclamo. Se enviará una copia al gerente del programa sobre el cual hubo una queja (si procede) y al subdirector de programas del RCDMH.
5. El plazo de tiempo se puede extender hasta catorce (14) días continuos si la persona que realizó el reclamo solicita una extensión, o si el gerente de la MHSA determina que hay necesidad de información adicional y que el retraso es a favor del reclamante. Cuando ocurra una extensión del plazo, el gerente de la MHSA enviará una notificación por escrito a la persona que realizó el reclamo así como al programa del RCDMH relacionado y al subdirector de programas del RCDMH.

6. Si el reclamante desea retirar su reclamo/queja en cualquier momento, se indicará en el registro de solución de reclamo de la MHSA y la administración de la MHSA enviará una comunicación de seguimiento a la persona que presentó el reclamo para confirmar el retiro del mismo.
7. Si la persona que realizó el reclamo/queja no está satisfecha con la decisión/resolución, puede presentarlo a nivel estatal.

C. Apelación Estatal

La persona que no estuviere de acuerdo con el resultado de su reclamo/queja de la MHSA a nivel del condado, puede enviarla a la Comisión de responsabilidad y supervisión de servicios de salud mental de California (California Mental Health Services Oversight and Accountability Commission, MHSOAC), al Concejo de planificación de salud mental de California (California Mental Health Planning Council, CMHPC) o cualquier agencia y/o entidad que la oficina de registro del reclamo crea pueda ayudar a resolver el asunto relacionado con la MHSA.

Aprobado por:  Fecha: 28/2/12  
Director de Salud Mental

Anexo

Registro de resolución de reclamo de MHSA

**Sistema de Salud de la Universidad de Riverside – Salud del comportamiento**

**Formulario de reclamo/problema de la Ley de Servicios de Salud Mental (MHSA)**

Los formularios se pueden enviar a:

**Sistema de salud de la Universidad de Riverside – Salud del comportamiento,**  
Administración de la MHSA, MS #3810, PO Box 5390, Riverside, CA 92517; o se pueden  
enviar al correo electrónico: [MHSA@rcmhd.org](mailto:MHSA@rcmhd.org); o por fax al 951-955-7205

Fecha de Reclamo: \_\_\_\_\_

Reclamo hecho por: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Detalles del Reclamo:**

---

---

---

---

---

---

---

---

No olvide anexar toda la documentación necesaria

**Acción Propuesta:** *(para uso interno)*

---

---

---

---

---

---

---

---

No olvide anexar toda la documentación necesaria Nombre y Firma: \_\_\_\_\_

Formulario aceptado por: \_\_\_\_\_  
Designación

Firma y Fecha: \_\_\_\_\_,

**\*\* No olvide incluir toda la documentación para ayuda en nuestra respuesta. \*\***