

Quejas y reclamos/denuncias en Jefferson Center

Jefferson Center quiere escuchar sus inquietudes y ayudarle a resolver cualquier problema que pueda tener con sus servicios de salud mental o de trastorno por uso de sustancias. Usted tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento y lo puede hacer hablando con nosotros o escribiéndonos. Las quejas también se pueden llamar reclamos. Una queja es cuando usted nos comunica sus inquietudes.

Una queja puede incluir, pero no está limitada a que usted:

- Tiene problemas para obtener citas.
- No está conforme con sus servicios o piensa que su proveedor le ha tratado de manera descortés o injusta.
- No está conforme con algún asunto relacionado con sus servicios.
- No está conforme con la calidad del cuidado que ha recibido.

Para presentar una queja, póngase en contacto con:

Jefferson Center Office of Consumer and Family Affairs
4851 Independence Street, Wheat Ridge, CO 80033
Línea directa: 303-432-5047
Fax: 303-432-5071
patriciav@jcmh.org

¿Qué debe esperar cuando presenta una queja?

- Una persona que no está involucrada en la situación que a usted le inquieta, revisará su queja o reclamo.
- Puede ser que le llamemos. Puede ser que hablemos con otras personas involucradas en la situación. También puede ser que revisemos sus archivos médicos relacionados con su queja.
- Haremos todo lo posible para tomar una decisión sobre su queja dentro de los primeros quince (15) días hábiles de recibida su queja.

Si no está de acuerdo con la respuesta que recibe de Jefferson Center sobre su queja:

Y tiene **Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado)** póngase en contacto con:

Regional Accountable Entity (RAE)

Su entidad regional coordinadora de cuidados.

Sitio web www.healthfirstcolorado.com

Teléfono 1-800-221-3943

Department of Health Care Policy and Financing (HCPF)

La entidad que supervisa a programas de servicios públicos de salud en Colorado.

Sitio web hcpf.colorado.gov

Teléfono 303-866-4623

Ombudsman for Medicaid Managed Care

La oficina de la defensoría de programas de servicios de atención médica administrados por Medicare en Colorado.

Correo electrónico help123@maximus.com

Teléfono 1-877-435-7123

Todos los clientes pueden ponerse en contacto con:

Behavioral Health Administration (BHA)

La entidad administradora de programas de servicios para la salud del comportamiento en Colorado.

Sitio web bha.colorado.gov/contact/contact-us

Teléfono 303-866-7191

Los clientes de New Vistas CSU, Youth Residential Recovery y Jefferson Center Academy:

Deben seguir el proceso de quejas y reclamos de Jefferson Center descrito anteriormente para sus servicios de la salud mental o de trastorno por uso de sustancias.

Las quejas relacionadas con las instalaciones, bajo la licencia de Division of Child Welfare (la división de bienestar infantil), deben ser dirigidas a Colorado Department of Human Services (CDHS).

Colorado Department of Human Services (CDHS)

Departamento de Servicios Humanos de Colorado.

Sitio web cdhs.colorado.gov/contact-cdhs

Teléfono 303-866-5700