



¿Qué es un reclamo y cuál es el procedimiento para presentarlo?

Un reclamo es la expresión formal de su disgusto con algún aspecto del cuidado que se le brinda. Dentro de las posibles razones para la presentación de un reclamo podemos enunciar las siguientes:

- ♦ Usted no está a gusto con la calidad de los cuidados o de los servicios que le brindaron
- ♦ Usted siente que un proveedor de servicios no respetó sus derechos
- ♦ Un proveedor, un empleado del proveedor o un representante del MBHP lo trató mal
- ♦ Usted no está de acuerdo con la decisión del MBHP de extender el plazo para resolver una solicitud de autorización presentada con anterioridad
- ♦ Usted no está de acuerdo con la decisión del MBHP de extender el plazo para resolver una apelación
- ♦ Cuando usted no está de acuerdo con la decisión del MBHP de no procesar una apelación de manera expedita (apelación rápida).

Usted puede presentar un reclamo llamando al MBHP o enviando una carta. Para contactar al MBHP llame al 1-800-495-0086 e informe al representante que conteste el teléfono que usted quiere presentar un reclamo. Para presentar su reclamo por escrito, dirija su correspondencia a la siguiente dirección:

MBHP
Attn: Ombudsperson
100 High Street, 3rd Floor
Boston, MA 02110

El MBHP le notificará del recibo de su reclamo a más tardar al siguiente día laboral de haberlo recibido. La determinación final acerca de su reclamo se le notificará por escrito dentro de 30 días corrientes. Tanto usted como el MBHP pueden solicitar una extensión de plazo de 14 días corrientes, a fin de conseguir información adicional pertinente al caso. A usted se le notificará en caso de que el MBHP solicite una extensión.

Usted tiene el derecho de hacerse representar durante el proceso de reclamación. El representante puede ser uno de sus padres, su tutor legal, un amigo, un compañero consejero, un pariente, un defensor de los derechos humanos o cualquier otra persona que le pueda ayudar con este proceso. Para notificar al MBHP deberá enviar una carta con el nombre de su representante, su firma y la fecha, autorizando a esta persona para que actúe en su nombre.

Observe por favor que usted puede llamar MBHP para tener esto boletín leído a usted o si usted desea tener una versión en español enviada a usted. Todos los materiales escritos enviados a los Miembros están también disponibles en español, y se pueden también leer a usted por las representantes de la Comunidad de Relaciones de MBHP. Para las copias de materiales en inglés, o para las interpretaciones orales en otros idiomas o tener materiales escritos leído a usted, llame al **MBHP Línea de Comunidad de Relaciones al 1-800-495-0086 (oprime 2 para el menú español, entonces oprime el 4, después 1 para rebasar avisos)**, lunes a jueves, 8a.m.- 5p.m, y viernes, 9:30a.m.-5p.m. (inglés y otros idiomas).

Para encontrar un proveedor(a) de salud mental, llame al **MBHP Línea de Acceso Clínica al 1-800-495-0086 (oprime 2 para el menú español, entonces oprime el 4, después 2 para rebasar avisos)**, 24 horas al día, 365 días al año.