

Proceso de Resolución de Problema bajo el Acta de Servicios de Salud Mental (MHSA)

El Departamento de Comportamiento del Condado de Madera (BHS) está comprometido a mejorar sus servicios al mayor grado posible. Esto incluye servicios de tratamiento, servicios preventivos, planificación de programas de servicio y mejora de calidad.

Cuando se presentan problemas de servicios o planificación de servicios, BHS recomienda una consulta con el personal involucrado para resolver el problema. También se podría llamar al Coordinador de Manejo de Calidad para planificación de servicios al (559) 673-3508 o al (888) 275-9779; o al Partidario de Derechos al Cliente al (559) 673-3508 ext. 1267.

Tipo de problemas asociados con el plan MHSA o su implementación que podrían ser resueltos por medio de este proceso son aquellos relacionados con:

- El proceso de planificación comunitario del programa MHSA
- Contradicciones entre la implementación de servicios de MHSA descritos en el plan aprobado de MHSA

El estado requiere el agotamiento del proceso de resolución local antes de acceder recursos estatales. BHS se esfuerza para resolver problemas lo más pronto posible, con un enfoque en incrementar la calidad de servicios. Si un problema relacionado con la planificación, implementación o la operación de MHSA no puede ser resuelto por el Coordinador de Manejo de Calidad, entonces se convocará a un comité de resolución de problemas, del cual la membresía de sus integrantes incluye individuos que representan perspectivas diversas.

Lo que puede esperar:

- Se conducirá una investigación para intentar resolver el problema.
- Si el problema se resuelve, se le notificará por escrito al solicitante.
- Si el Coordinador de Manejo de Calidad (QIC) no logra resolver el problema, éste se referirá a un comité Ad Hoc para mayor revisión.
- Si el problema es resuelto por el QIC, se le notificará sobre la resolución por escrito al solicitante.
- Si el QIC o comité no logran resolver el problema, se le notificará sobre la falta de resolución por escrito al solicitante y él/ella puede apelar al estado.

Por favor oprima los enlaces abajo para descargar los siguientes documentos:

[FORMULARIO FORMAL PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMA MHSA](#)