

## Este folleto contiene:

- Una lista parcial de los derechos del consumidor.
- Una breve descripción del proceso de resolución de problemas de Behavioral Health and Recovery Services del Condado de San Mateo.
- Un formulario que usted puede completar para presentar su queja.

Para obtener ayuda con el proceso de resolución de problemas o con la presentación de una apelación, llame a:

Oficina de Asuntos del Consumidor y Familia (OCFA):  
Teléfono: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934

Gerente de Calidad de Servicios (QM):  
Teléfono: 650.573.2541  
Fax: 650.573.2841



Behavioral Health and Recovery Services  
Office of Consumer and Family Affairs  
1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155  
San Mateo, CA 94403  
Teléfono: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934  
[www.smhealth.org/BHRS/OCFA](http://www.smhealth.org/BHRS/OCFA)

San Mateo County  
Behavioral Health and Recovery Services  
1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155  
San Mateo, CA 94403

Office of Consumer and Family Affairs  
1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155  
San Mateo, CA 94403

Coloque una  
estampilla en  
este espacio.

## Derechos del Consumidor

Como consumidor de los servicios de Behavioral Health and Recovery Services del Condado de San Mateo usted tiene derecho a:

- Tener pronto acceso a los servicios.
- Ser tratado con dignidad, respeto y la mayor consideración a su privacidad.
- Recibir información acerca de las opciones y alternativas de tratamiento, y que esta información esté en su idioma preferido.
- Participar en decisiones relacionadas con su salud, incluyendo el derecho a rehusar el tratamiento sugerido.
- Que ninguna forma de restricción o aislamiento sea utilizada como método de contención, disciplina, conveniencia o represalia.
- Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos (puede haber algún costo). También puede pedir que la información en los mismos sea enmendada o corregida según las normas de HIPAA.
- Obtener una lista de los proveedores individuales, agencias de la comunidad y clínicas del Condado en su área de servicios incluyendo los nombres, lugares, números de teléfono, lugares donde se hablan otros idiomas aparte de inglés, e identificación de aquellos que no están aceptando nuevos clientes. Se puede obtener esta lista llamando a Access al **800.686.0101**.
- Solicitar el cambio de su proveedor de servicios, pedir una segunda opinión o cambiar el nivel de cuidado.
- Presentar una queja, apelación o solicitar una Audiencia Estatal (SFH) sin que haya represalias en su contra.

Para obtener una lista completa de los derechos del consumidor, llame a la Oficina de Asuntos del Consumidor y Familia (OCFA) o visite la página web: [www.smhealth.org/BHRS/OCFA](http://www.smhealth.org/BHRS/OCFA).

SAN MATEO COUNTY  
BEHAVIORAL HEALTH AND  
RECOVERY SERVICES

# Derechos del Consumidor Y Resolución de Problemas

Para los servicios de salud  
mental, alcohol y otras drogas

Los clientes/consumidores de los servicios de Behavioral Health and Recovery Services del Condado de San Mateo tienen derechos, incluyendo el derecho a comunicar sus problemas y a ser escuchados sobre los servicios que reciben.

Oficina de Asuntos del Consumidor y Familia  
Teléfono: 800.388.5189  
FAX: 650.573.2934  
[www.smhealth.org/BHRS/OCFA](http://www.smhealth.org/BHRS/OCFA)

