



County of Fresno

DEPARTMENT OF BEHAVIORAL HEALTH
SUSAN L. HOLT
DIRECTOR OF BEHAVIORAL HEALTH
PUBLIC GUARDIAN

Aviso al Público: Proceso de Quejas/Reclamos

Las personas atendidas (beneficiarios de Medi-Cal) tienen derecho a presentar una queja o reclamo sobre los servicios brindados y/o encuentros con un proveedor de servicios para trastornos por uso de sustancias (SUD) dentro del Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Fresno (DMC-ODS). Cuando sea posible, primero se debe intentar abordar y resolver las quejas con el proveedor. Si no se encuentra una solución aceptable, la persona atendida tiene derecho a presentar una queja/reclamo ante el Departamento de Servicios de Atención Médica del Estado de California – Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias.

El formulario de queja/reclamo del Condado de Fresno se puede obtener de uno de los siguientes listados a continuación:

- El proveedor
- En línea en: <https://www.co.fresno.ca.us/departments/behavioral-health/home/for-providers/consumer-and-provider-downloads>
- Fresno County Department of Behavioral Health Plan Administration Division
P.O. Box 45003
Fresno, CA 93718-9886

Una vez que el formulario es completado, debe enviarse a lo siguiente:

- Fresno County Department of Behavioral Health Plan Administration Division
P.O. Box 45003
Fresno, CA 93718-9886

Las quejas sobre residenciales de tratamiento o recuperación de alcoholismo o instalaciones de tratamiento de abuso de drogas y alcohol (AOD) o quejas sobre consejeros en otras drogas se pueden presentar comunicándose con la División de Cumplimiento de Trastornos por Uso de Sustancias (SUD) del Estado de California, Departamento de Servicios de Atención Médica utilizando uno de lo siguiente:

- Número de teléfono gratuito: (877) 685-8333
- El Formulario de Queja está disponible y puede enviarse en línea a: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>
- Department of Health Care Services
Substance Use Disorder Compliance Division
P.O. Box 997413, MS 2601
Sacramento, CA 95899-7413