



## **PRODECIMIENTO DEL AGRAVIO DE PACIENTE**

Toda la comunicacion con el paciente sera tratada con respeto y consideracion por los empleados de CCSN. Cualquier paciente que crea que el/ella no recibio tratamiento servicios satisfactorios tiene el derecho de expresar su agravio a un administrador apropiado. Cualquier empleado que reciba una queja, repuesta o narracion de consecuencia es responsable de comunicarlo a un administrador apropiado de CCSN. Ningun paciente sera despedido de servicios o discriminado en cualquier manera por ver iniciado o participado en una queja o investigacion..

Si usted cree que asistencia terapuetica ha sido impropriamente negada por esta oficina, o que esta oficina esta en violacion del Behavioral Health Act, Instrucciones o Guias, o si usted no esta satisfecho con la manera o calidad de la asistencia que le hemos proveado, tiene el derecho de hacer queja , conforme al Procedimiento del Agravio de Paciente.

### **Procedimiento de Agraves**

**PRIMER NIVEL:** Deberia hacer su agravio oralmente o escrito dentro de cinco (5) dias del incidente, al supervisor del empleado trabajando con el paciente.

**SEGUNDO NIVEL:** Si usted y el administrador no pueden resolver el agravio, su paso siquiente es de hacer su agravio, oralmente o escrito dentro siete (7) dias a un Gerente Administrativo de CCSN. El Gerente Administrativo en su area se puede contactar llamando al numero siguiente (520) 686-9436. El Director Regional considera su agravio o designarla alguien de hacerlo.

**TERCER NIVEL:** Si todovia no se puede resolver su agravio, entonces puede tener su agravio considerado por CCSN Director Administrativo dentro de dies (10) dias. El nombre/informacion de la Director Administrativo es:

Caring Connections for Special Needs, LLC  
Chief Executive Officer  
Alison Hulshof  
921 S Prudence Rd.  
Tucson AZ 85710  
520-686-3788

### **Apelacion Directa para Agravios Sobre La Calidad de Asistencia**

Si usted esta descontento/a con la asistencia que le hemos proveido, tiene el derecho de dar sus agravios directamente a las oficinas notadas debajo:

Bureau of Medical Facilities Licensing  
150 N. 18<sup>th</sup> Ave., Suite 450  
Phoenix, AZ 85007  
(602) 364-3030

AHCCCS  
801 E. Jefferson St  
Phoenix, AZ 85034  
(602) 417-6600