

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES/CLIENTES**

TODO CLIENTE ACTUAL, SOLICITANTE DE SERVICIOS O INDIVIDUO QUE HA RECIBIDO SERVICIOS DENTRO DE LOS ÚLTIMOS TRES MESES (O SU DELEGADO, PADRE/MADRE O TUTOR) TENDRÁ DERECHO A REQUERIR INTERVENCIÓN DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES FORMAS:

- Comuníquese con un integrante del personal, un supervisor o un administrador clínico del programa a través del cual recibió los servicios y plantéele el(los) problema(s) que se le ha(n) presentado. Sea lo más específico posible, de manera que podamos responder mejor a su queja. Haremos nuestro mejor esfuerzo para resolver su queja tan pronto como sea posible.
- Si no está conforme con los resultados de su planteo, comuníquese con Oficina del Defensor del Paciente (Office of the **PATIENT/CONSUMER ADVOCATE**) University Behavioral Health Care, 30 Knightsbridge Rd., Piscataway, NJ 08854, (732) 235-3921.
- Proporcione al **DEFENSOR DE LOS CONSUMIDORES/PACIENTE** (verbalmente o por escrito) su nombre, dirección, número de teléfono, una declaración simple de la queja, la solución deseada y cualquier otra información relevante. El Departamento de Mejoramiento de la Calidad emitirá una carta de reconocimiento inicial una queja dentro de los siete (7) días hábiles. El **DEFENSOR DE LOS CONSUMIDORES/PACIENTE** investigará e intentará resolver la situación dentro de los cinco (5) días hábiles, escalando al liderazgo superior según sea necesario. El **DEFENSOR DE LOS CONSUMIDORES/PACIENTE** le informará el resultado por escrito inmediatamente después de la finalización de la investigación.
- Si no está conforme con la resolución de la queja, puede requerir la intervención del **Presidente y Director Ejecutivo**, University Behavioral Health Care, 671 Hoes Lane W, Piscataway, NJ 08854, (732) 235-5900. El **Presidente y Director Ejecutivo** responderá dentro de los cinco días hábiles.
- Si tiene una queja que no ha sido resuelta aún o que se encuentra en este proceso, también puede comunicarse con alguno de los siguientes centros:

División de Servicios de Salud Mental de Nueva Jersey-Ombudsperson;  
Susanne Mills  
5 Commerce Way  
P. O. Box 362, Hamilton, NJ 08625  
(609) 438-4321

División de Servicios de Salud Mental de Nueva Jersey (New Jersey  
Division of Mental Health and Addiction Services)  
222 South Warren Street PO Box 700  
Trenton, NJ 08625  
(800) 382-6717

Proyecto de Ley de Salud Comunitaria (Community Health Law Project)  
Community Health Law Project – Central NJ  
225 East State St., Suite 5, Trenton, NJ 08608  
Tel: (609) 392-5553  
Community Health Law Project – North NJ  
650 Bloomfield Ave., Bloomfield, NJ 07003  
Tel: (973) 680-5599  
Community Health Law Project – South NJ  
Station House Office Building  
900 Haddon Ave., Suite 400, Collingswood, NJ 08108  
Tel: (856) 858-9545

Leyes de discapacidades de Nueva Jersey (Disability Rights  
New Jersey)  
210 South Broad St., 3<sup>rd</sup> Floor  
Trenton, NJ 08608  
(800) 922-7233 or 1 (609) 292-9742

División para la Defensa de la Salud Mental (Division of  
Mental Health Advocacy);  
State of New Jersey  
Division of Mental Health Advocacy  
Justice Hughes Complex  
25 Market Street  
Trenton, NJ 08625  
(877) 285-2844

Administración de Salud Mental del Condado de Middlesex (Middlesex  
County Mental Health Administrator)  
75 Bayard St., New Brunswick, NJ 08901  
(732) 745-4518  
Administración de Salud Mental del Condado de Essex (Essex County  
Mental Health Administrator)  
205 Grove Ave., Cedar Grove, NJ 07009  
(973) 571-2821  
Administración de Salud Mental del Condado de Camden (Camden County  
Mental Health Administrator)  
2500 McClellan Avenue, Suite 110  
Pennsauken, NJ 08109  
(856) 663-3998

División de Protección del Niño y la permanencia de Nueva Jersey  
(New Jersey Division of Child Protection & Permanency)  
(Línea directa de maltrato y abandono infantil)  
PO Box 717  
Trenton, NJ 08625-0717  
(877) 652-2873 o 1 (877) NJ ABUSE  
Línea de acción 1 de la División 1 (800) 331-3937

Departamento de Salud de Nueva Jersey  
(New Jersey Department of Health)  
División de Operaciones de Campo y Encuestas de Establecimientos  
de Salud  
PO Box 367  
Trenton, NJ 08625-0367  
Línea directa de quejas 1 (800) 792-9770

Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services)  
Junta de Servicios Sociales del Condado de Middlesex (Middlesex County  
Board of Social Services)  
PO Box 509, New Brunswick, NJ 08903  
(732) 745-3635

El Comité Conjunto (The Joint Commission)  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
(800) 994-6610

Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services)  
Centro Hispano de Desarrollo Humano FOCUS (FOCUS, Hispanic Center  
for Human Development)  
441-443 Broad Street, Newark, NJ 07102  
(973) 624-2528 x134

Secretaría General, Departamento de Salud y Servicios Humanos de  
los Estados Unidos (Office of the Secretary, U.S. Dept. of Health &  
Human Services)  
200 Independence Avenue, S.W.  
Washington, DC 20201  
(para quejas sobre privacidad de la información médica)  
(866) 627-7748

Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services)  
Junta de Servicios Sociales del Condado de Camden (Camden County  
Board of Social Services)  
600 Market Street, Lower Level, Camden, NJ 08102  
(856) 225-8191

