



Para presentar una queja o plantear una inquietud en una de las oficinas regionales de salud conductual, llame a:

<b>Región 1</b>	Coeur d'Alene/Kellogg Sandpoint/Ponderay	208-769-1406 208-769-1406
<b>Región 2</b>	Grangeville Lewiston Moscow	208-799-4440 208-799-4400 208-799-4400
<b>Región 3</b>	Caldwell/Nampa Payette	208-459-0092 208-459-0092
<b>Región 4</b>	Boise/Mountain Home	208-334-0981
<b>Región 5</b>	Twin Falls/Burley	208-736-2177
<b>Región 6</b>	Pocatello	208-234-7900
<b>Región 7</b>	Idaho Falls/Rexburg/Salmon Blackfoot	208-528-5700 208-785-5871

Para presentar una queja o plantear una inquietud en la oficina central, póngase en contacto con nosotros por:

Teléfono: Línea gratuita para llamadas no urgentes:  
855-643-7233 O  
208-334-6870

Correo postal: 450 W State St. 3rd Floor  
Boise, ID 83702

Correo electrónico: [yes@dhw.idaho.gov](mailto:yes@dhw.idaho.gov)

Visite [yes.idaho.gov](https://www.idaho.gov) para obtener más información



## División de salud conductual

### Salud mental infantil

#### Proceso de resolución de quejas e inquietudes

- ✓ El sistema de Salud Mental Infantil de Idaho respeta el derecho de las familias y los menores de edad a presentar quejas sobre cualquier aspecto de la prestación de servicios de salud mental.
- ✓ Las familias y los menores de edad tienen derecho a ser informados de sus derechos a expresar y comunicar sus quejas, y a que estas sean reconocidas, revisadas y resueltas con prontitud.
- ✓ La decisión de una familia y un menor de edad de presentar una queja no interferirá con la calidad de la atención y la continuidad de los servicios.

## Proceso de resolución de quejas e inquietudes

La División de salud conductual (DBH) se compromete a ofrecer oportunidades para que las familias y los menores de edad puedan opinar sobre la atención de salud mental que reciben. La división ha adoptado los siguientes estándares para alcanzar este objetivo:

- Atención
- Competencia
- Comunicación
- Conveniencia

Si tiene alguna inquietud o queja sobre los servicios recibidos o financiados por la División de salud conductual o Salud mental infantil, quizás primero quiera hablar con el personal o los gestores de la Oficina de salud conductual donde se prestaron los servicios (consulte el reverso de esta página). Si lo prefiere, puede presentar una inquietud o queja a la oficina central de la división utilizando una de las opciones que se indican a continuación.

### **Paso 1: Proceso de presentación**

Las quejas e inquietudes pueden presentarse de las siguientes maneras:

**Teléfono:** **Línea gratuita para llamadas no urgentes:**  
855-643-7233 O  
208-334-6870

**Correo postal:** **450 W State St. 3rd Floor**  
Boise, ID 83702

**Correo electrónico:** [yes@dhw.idaho.gov](mailto:yes@dhw.idaho.gov)

**Formulario en línea:** <https://app.keysurvey.com/f/1391131/5d8d/>

Se le pedirá que facilite la siguiente información:

1. Nombre y relación con el menor de edad o la familia.
2. Información de contacto (número de teléfono, dirección y correo electrónico). También puede optar por presentar su queja de forma anónima, sin datos de contacto.
3. Explicación de la inquietud o queja.
4. Si desea que continúen los servicios (si corresponde).
5. Cómo desearía que se resuelva el problema.

Las quejas se remiten al equipo conjunto centralizado de quejas de la DBH y Medicaid. Este equipo determina las medidas necesarias para resolver los problemas señalados en las quejas.

### **Paso 2: Acuse de recibo**

Las quejas se responden mediante llamada telefónica, correo electrónico y/o se enviará una carta de acuse de recibo en los cinco días posteriores a la recepción de la queja.

### **Paso 3: Revisión**

Las quejas se revisan para formular recomendaciones de resolución. Es posible que se contacte a la persona que presentó la queja durante este periodo para pedirle información adicional o aclaraciones.

### **Paso 4: Resolución**

En un plazo de 30 días, luego de una revisión, se le enviará una respuesta por escrito si optó por incluir su información de contacto. La respuesta incluirá un resumen de los hallazgos del equipo, la disposición final e información importante relativa a las apelaciones cuando corresponda. Si bien a la hora de comunicar los resultados de la queja el objetivo es la transparencia, se tiene en cuenta cualquier información confidencial o privada que no pueda divulgarse.

**Nota: Si tiene inquietudes o quejas sobre los servicios de Medicaid, llame a Medicaid al 208-364-1910.**