



IDAHO DEPARTMENT OF
HEALTH & WELFARE

El Departamento de Salud y Bienestar (DHW) de Idaho se compromete a brindar oportunidades para que las familias y los jóvenes compartan sus opiniones sobre la atención médica mental o del comportamiento que reciben.

Estas normas se adoptaron para lograr este objetivo:

Cuidado

Competencia

Comunicación

Conveniencia

Si tiene preguntas, preocupaciones o quejas sobre los servicios recibidos de Magellan Healthcare o los servicios proporcionados por cualquier proveedor de atención médica mental o del comportamiento, quizás desee hablar con ellos primero.

Puede llamar a Magellan Healthcare al 1-855-202-0973, enviar un correo electrónico a IDAC@magellanhealth.com o visitar MagellanofIdaho.com.

Si lo prefiere, puede comunicarse directamente con el Departamento de Salud y Bienestar de Idaho utilizando una de las opciones que se enumeran a continuación.

Teléfono (que no sea de emergencia):

1-800-352-6044 (línea gratuita) o 208-364-1910

Correo:

Servicios de Empoderamiento Juvenil (YES)
PO Box 83720
Boise, ID 83720-0036

Correo electrónico:

yes@dhw.idaho.gov

Formulario en línea:

<https://yes.idaho.gov/yes-complaints/>



**Youth
Empowerment
Services**

**PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS
Y PREOCUPACIONES DEL SISTEMA
DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE
EMPODERAMIENTO JUVENIL (YES) DE IDAHO**

Las familias y los jóvenes tienen derecho a expresar y a informar quejas y preocupaciones sobre cualquier aspecto de los servicios de salud mental o del comportamiento a través del sistema de atención de los YES, y a que sus quejas y preocupaciones sean reconocidas, revisadas y resueltas con rapidez.

La decisión de una familia y un joven de presentar una queja no interferirá con la calidad de la atención y los servicios continuos.



IDAHO DEPARTMENT OF
HEALTH & WELFARE

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y PREOCUPACIONES

Paso 1: Proceso para la presentación

Las preocupaciones y quejas se pueden enviar de las siguientes maneras:

Teléfono (que no sea de emergencia):

1-800-352-6044 (línea gratuita) o 208-364-1910

Correo:

Servicios de Empoderamiento Juvenil (YES)
PO Box 83720
Boise, ID 83720-0036

Correo electrónico:

yes@dhw.idaho.gov

Formulario en línea:

<https://yes.idaho.gov/yes-complaints/>

Se le pedirá que proporcione la siguiente información, o puede enviar su queja de forma anónima si lo desea.

1. Su nombre y relación con el joven o la familia.
2. Su información de contacto (número de teléfono, dirección y correo electrónico).
3. Explicación de la preocupación o queja.
4. Si desea que los servicios continúen (si corresponde).
5. Cómo le gustaría que se resolviera el problema.

Las quejas son documentadas por el Equipo Centralizado de Quejas de los YES. Este equipo determina la acción apropiada necesaria para trabajar hacia la resolución de los problemas identificados en la queja.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y PREOCUPACIONES

Paso 2: Reconocimiento

Las quejas se responden mediante llamada telefónica, correo electrónico o una carta de confirmación de recibo, que se enviará dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la queja.

Paso 3: Revisión

Las quejas se revisan para hacer recomendaciones para una resolución. La persona que presentó la queja puede ser contactada durante este tiempo para obtener información o aclaraciones adicionales.

Step 4: Resolution

Dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la queja, se le enviará una respuesta por escrito si decide incluir su información de contacto. La respuesta incluirá un resumen de los hallazgos del equipo, la disposición final e información importante sobre el proceso de apelación, si corresponde.

NOTA: Por preocupaciones o quejas relacionadas con los servicios de YES, llame al 208-364-1910 o al 1-800-352-6044 (línea gratuita).

