

## Presentar Quejas de YES o del Plan de Salud Conductual de Idaho (IBHP)

### Equipo de Quejas Centralizado de YES

Teléfono: 208-364-1910 or 800-352-6044

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

Correo postal: IBHP Governance Bureau

Attn: YES Centralized Complaints

PO Box 83720, Boise, ID, 83720-0009

Formulario de Presentación de Queja en Línea:

<https://app.keysurvey.com/f/1391131/5d8d/>

### Magellan Healthcare

(Contratista de IBHP)

Teléfono: 855-202-0973

Fax: 888-656-9795

Correo electrónico: [IDAC@magellanhealth.com](mailto:IDAC@magellanhealth.com)

Correo postal: Magellan Healthcare, Inc.

Attn: Idaho Quality Department

PO Box 2188, Maryland Heights, MO 63043

### Departamento de Educación de Idaho, Resolución de Disputas de Educación Especial

Teléfono: 208-332-6912 or 800-432-4601

Correo electrónico:

[disputeresolution@sde.idaho.gov](mailto:disputeresolution@sde.idaho.gov)

Correo postal: Idaho Department of Education

Special Education Dispute Resolution

PO Box 83720, Boise, ID, 83720-0027

### Departamento de Corrección Juvenil de Idaho

Teléfono: 208-334-5100

Fax: 208-334-5120

Correo electrónico: [contactus@idjc.idaho.gov](mailto:contactus@idjc.idaho.gov)

Correo postal: Idaho Department of Juvenile

Corrections

PO Box 83720

Boise, ID, 83720-0285

**NOTA:** Encontrará más información:

<https://yes.idaho.gov/wp-content/uploads/2021/04/YESPracticeManualFinal.pdf>

## Apoyo adicional

Para Presentar Sus Quejas, Familias y Jóvenes de Idaho (FYIdaho) proporciona apoyo a familias y jóvenes. Pueden ayudarte a presentar una queja. Puede llamarlos al 208-433-8845 o enviarles un correo electrónico a [info@fyidaho.org](mailto:info@fyidaho.org).

## Queja YES y Recursos de Apelación

Para obtener más información sobre los contactos de quejas, visite <https://yes.idaho.gov/youth-empowerment-services/about-yes/contact-us/?target=4>.

Para obtener más información sobre la presentación de quejas a Magellan Healthcare, [magellanofidaho.com/for-members](http://magellanofidaho.com/for-members).

## INFORMACIÓN DE CRISIS

Si usted, un familiar o amigo puede estar considerando el suicidio o si necesita hablar, puede llamar o enviar un mensaje de texto al 988, la Línea Directa de Crisis y Suicidio de Idaho, en cualquier momento.

Si siente que no puede mantenerse a usted o a su familia a salvo, vaya al departamento de emergencias más cercano o llame al 911.



IDAHO DEPARTMENT OF  
HEALTH & WELFARE



Marzo de 2025



## Información sobre Quejas YES para Familias

Cuando una familia o joven no están contentos con una parte del sistema de cuidados YES, pueden presentar una queja.

Tenga en cuenta que las quejas son diferentes de las apelaciones. Más información sobre las apelaciones puede encontrarse en <https://yes.idaho.gov/appeals/>.

Las quejas son una parte valiosa e importante para que el estado pueda identificar brechas y necesidades dentro del sistema de cuidados. Todas las quejas se toman seriamente. Los jóvenes y sus familias no deben ser penalizadas ni recibir represalias por presentar una queja, y es posible presentar una queja de forma anónima si un joven o familia desea hacerlo.

Este tríptico está diseñado para ayudar a guiar a las familias y a los jóvenes en el proceso de presentar quejas. Si tiene preguntas adicionales, envíelas por correo electrónico a [YES@dhw.idaho.gov](mailto:YES@dhw.idaho.gov) or visit [YES.idaho.gov](http://YES.idaho.gov).

[yes.idaho.gov](http://yes.idaho.gov)



## QUEJAS EN EL SISTEMA DE CUIDADOS DE LOS SERVICIOS DE EMPODERAMIENTO JUVENIL (YES)

### ¿Qué son las quejas?

Cuando una familia o joven no están contentos con una parte del sistema de cuidados YES, pueden presentar una queja. Las quejas son una parte valiosa e importante para que el estado pueda identificar brechas y necesidades dentro del sistema de cuidados.

### ¿Dónde debe comenzar con una queja?

Las quejas deben comenzar con el proveedor, el distrito escolar, el gestor del caso o cualquier otro proveedor de cuidados del joven siempre que sea posible.

Si la familia no está satisfecha con cómo se aborda la queja o prefiere presentar la queja ante el estado o su(s) contratista(s), puede hacerlo.

### ¿Qué puede incluirse en una queja?

La queja puede ser sobre cualquier cosa que esté relacionada con el sistema de cuidado de YES, como la calidad del cuidado recibido, el acceso al servicio, un proveedor, un empleado de un proveedor o agencia del estado, una agencia del estado involucrada en el sistema de cuidados de YES, el sistema de cuidado en general o cualquier otro problema que incluya una queja sobre una apelación.

### Cómo presentar una queja

Las quejas pueden ser recibidas en cualquier formato (por teléfono, correo electrónico, correo postal, fax o con una presentación en línea cuando esa opción esté disponible) y no tiene ningún requisito específico.

Se incluye más información en otras páginas de este tríptico.

### Una vez que se recibe la queja

- Se registra y envía a la persona o agencia que mejor pueda resolver la preocupación.
- La persona que presenta la queja es contactada, generalmente, dentro de los 5 días hábiles para que sepa que su información fue recibida y para recopilar cualquier dato adicional que se necesite para resolver la queja
- Un miembro del personal revisa la información antes de que se tome una acción para resolver la preocupación.
- Se envía una carta que explica la resolución de la queja a la persona que la presentó, generalmente dentro de los 30 días.
- Se pueden presentar apelaciones a las resoluciones por correo o por fax.