Aviso sobre su derecho a presentar una queja

Su derecho a presentar una queja—Si no está satisfecho con algún servicio o con algún miembro del personal de Metrocare Services, puede presentar una queja. También puede presentar una queja si considera que se han vulnerado sus derechos.

Formas de presentar una queja ante Metrocare:	
1. Llame a la Oficina de Protección de Derechos del Cliente de Metrocare (Metrocare's Client Rights Protection Office) al 214-743-1296. 2. Envíe su queja por correo electrónico a: clientrightsoffice@metrocareservices.org. 3. Envíe por correo su queja por escrito a: **Client Rights Protection Office** Metrocare Services 3242 Remond Dr Dallas, Texas 75211 ***Si necesita ayuda para presentar una queja, pídala a un miembro del personal.***	• Tenga listo su nombre, fecha de nacimiento, teléfono y la información de su queja. Si presenta una queja en nombre de otra persona, deberá dar su nombre y fecha de nacimiento. • Puede presentar una queja sin dar su nombre. Sin embargo, si no sabemos quién es usted, es posible que no podamos ayudarlo completamente. • Las quejas se revisan durante el horario de atención y se manejan en el orden en que las recibimos, según su urgencia.

Proceso de revisión:

- Una vez que presente su queja, nuestra oficina tomará medidas. Debería recibir una llamada en el plazo de 5 días hábiles que explicará las medidas que se tomarán para tratar su preocupación.
- La mayoría de las quejas se resuelven en el plazo de 14 días hábiles.
- Si no recibe nuestra respuesta en el plazo de 5 días hábiles, llame a la Oficina de Protección de Derechos del Cliente al 214-743-1296.

Proceso de apelación:

Si considera que su preocupación no se ha resuelto, puede comunicarse con las oficinas de abajo. HHSC revisará su queja, es posible que se comunique con usted para obtener más información y le informará qué medidas se tomarán.

Servicios de salud mental:	Servicios para discapacidades intelectuales y del desarrollo:	Servicios por consumo de sustancias:
Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Commission, HHSC) **Teléfono**: 1-800-252-8154	**Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC)** **Teléfono**: 1-800-252-8154 (seleccione la opción 3 y luego presione 8)	**Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC)** **Teléfono**: 512-834-6650 (seleccione la opción 8) **Correo electrónico**: cii.SA@hhs.texas.gov **Correo**: Health and Human Services Commission Regulatory Services Complaint and Incident Intake Mail Code E-249 P.O. Box 149030 Austin, TX 78714-9030

Metrocare está acreditado por **la Comisión de Acreditación de Centros de Rehabilitación (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF)**. También puede comunicarse con CARF sobre cualquier servicio que haya recibido: Teléfono: 1-866-510-2273