

Si el Oficial de Apelaciones le niega su apelación, usted tiene el derecho de apelarla nuevamente, pero en esta ocasión su apelación será enviada a Berks County Mental Health/Mental Retardation (MH/MR) Program. Berks County MH/MR es la organización que vigila el trabajo de SAM.

Ya que este es un proceso formal, usted debe hacer su apelación por escrito. Envíe su segunda carta a:

**Administrator**

**Berks County MH/MR Program**

**County Service Center**

**633 Court Street, 15th Floor**

**Reading, PA 19601-4301**

**Quejas Relacionadas Al Seguro Medico El Acto de Portabilidad y Responsabilidad (HIPAA) de 1996**

Los individuos que estén preocupados que sus derechos de privacidad han sido violados o estén en desacuerdo con la decisión tomada sobre el acceso de su información de salud, pueden comunicarse con SAM, Inc. al 610-236-0530 o pueden llamar la línea gratis al 1-877-236-4600 y pida hablar con un oficial de HIPAA.

**Concierne acerca de la Accesibilidad**

Los individuos que se siente hay una barrera que hace duro entrar en el edificio u obtener conectado con el servicio en SAM, Inc. puede llamar la Línea de Ayuda en 610-236-0530 o peaje liberta en 1-877-236-4600 e informa el concierne o el problema.



*CARF ha acreditado los servicios de Coordinación / Manejo de Casos y de Intervención de Crisis de SAM, Inc.*



Service Access & Management, Inc.

**19 North 6th Street, Suite 300**

**Reading, PA 19601**

# Línea de Ayuda para Servicios al Consumidor

**Número Principal:** [610-236-0530](tel:610-236-0530)

**Llamada Gratis:** [1-877-236-4600](tel:1-877-236-4600)

**TTY:** [610-236-0361](tel:610-236-0361)

**FAX:** [610-236-0266](tel:610-236-0266) (1<sup>er</sup> Piso)

[610-236-4895](tel:610-236-4895) (2<sup>do</sup> Piso)

[610-375-4457](tel:610-375-4457) (4<sup>to</sup> Piso)

[610-236-4894](tel:610-236-4894) (5<sup>to</sup> Piso)

**Página de Internet:** [www.sam-inc.org](http://www.sam-inc.org)

La mayoría de los problemas que usted tenga con los servicios deben ser discutidos con su trabajador social. Su trabajador social trabajara con usted para obtener los servicios que mejor cubran sus necesidades. Si usted está teniendo problemas con los servicios que está recibiendo de otra agencia, su trabajador social le ayudará a trabajar con esa agencia para corregir el problema. Si el problema no se corrige, o si usted está teniendo problemas con su trabajador social en SAM, usted puede llamar a nuestra línea de ayuda para servicios al consumidor.

La línea de servicios de ayuda para el consumidor es una manera para usted comunicarnos su problema con su trabajador social o con sus servicios lo mas pronto posible, después que usted halla tratado de resolver el problema con su trabajador social. La línea de servicios de ayuda al consumidor es una manera de usted hacer una queja. Las quejas son maneras informales de informarle a la agencia sobre cuales son sus necesidades.

Si usted quiere usar la línea de servicios al consumidor, llame al 1-877-236-4600 y pregunte por la línea de servicios al consumidor. Alguien va a tomar su nombre y su número de teléfono y escuchará su problema. La persona con la que usted habló en el teléfono le llevará su problema a la persona mas indicada en nuestra agencia que le pueda ayudar con su problema.

Usted recibirá una llamada (o se le enviara una carta si usted no tiene teléfono) por alguien en nuestro Departamento de Servicios al Consumidor por un período no más de 48 horas desde el momento en que usted llame para dejarle saber que podemos hacer por su problema.

SAM, Inc. y su personal de servicios al consumidor va a trabajar fuerte para que su problema sea corregido en la manera que usted desea que se enmiende.

Aunque nosotros hallamos tratado, algunas veces las llamadas de quejas no resultan ser de la manera que a usted le hubiese gustado, quizás usted todavía no este satisfecho. Si esto le sucede, usted siempre tiene el derecho de apelar sobre las decisiones que nosotros hallamos hecho sobre sus servicios.

### **Como Apelar**

Una apelación es una manera formal de quejarse sobre algo que le halla sucedido sobre sus servicios que usted piense que este mal.

Debido a que las apelaciones son formales, las mismas deben hacerse por escrito. Si usted necesita ayuda escribiendo una carta de apelación, las siguientes organizaciones de ayuda le pueden ayudar: Mental Health Association (610-775-3000) o el ARC of Berks County (610-603-0227). Envíe su carta a:

**Appeals Officer  
Service Access & Management, Inc.  
19 North 6th Street, Suite 300  
Reading, PA 19601**

El Oficial de Apelaciones mirará su apelación y reunirá toda la información sobre su problema y de todos los involucrados. El/ella hará la decisión sobre su apelación y le dejará saber que decisión fue tomada en un periodo de 5 días comenzando del día en que recibimos su carta.