¿Tiene preguntas sobre los servicios de salud mental?

¿No sabe a quién tiene que llamar?

¿No está conforme con los servicios que recibe?

¿Busca un proveedor de servicios?

¿Tiene una queja?

Llámenos a Atención al Cliente

1-800-597-8481

New York State Office of Mental Health
44 Holland Avenue
Albany, NY 12229

New York State
Office of Mental Health

Customer Relations

1-800-597-8481

Servicio telefónico gratuito para personas que tienen preguntas o quejas sobre los servicios de salud mental de Nueva York.

New York State
David A. Paterson, Gobernador

Office of Mental Health
Michael F. Hogan, Ph.D., Comisionado

New York State
omh
Office of Mental Health

El Departamento de Atención al Cliente de la Oficina de Salud Mental recibe aproximadamente 600 llamados por mes. La mayoría proviene de personas que necesitan información; aunque en algunos casos las personas solicitan ayuda para resolver una situación específica o llaman para presentar una queja.

La oficina de Atención al Cliente atiende de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., y además cuenta con un servicio de contestador automático que recibe mensajes las 24 horas del día, los siete días de la semana. El contestador automático también atiende cuando los operadores están ocupados con otros llamadas. El personal de Atención al Cliente responderá los mensajes dejados en el contestador antes de que termine el día hábil siguiente.

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Si su queja está relacionada con los servicios que recibe usted o alguien que usted conoce, le sugerimos proceder de la siguiente forma:

- Primero, hable con la persona que brinda los servicios. Puede ser el Coordinador de Servicios Personales del consumidor, el Terapeuta Principal o el Trabajador de Caso.
- Si no está conforme con el modo en que la persona maneja el asunto, le sugerimos que hable con el encargado del programa. Este podría ser el Gerente del Programa o un Director Ejecutivo.
- Si aun así, considera que su reclamo no se atendió adecuadamente, llame gratuitamente a Atención al Cliente al **1-800-597-8481.**

¿Qué hace el departamento de Atención al Cliente con las quejas?

Por lo general, las quejas se remiten al personal del área o a los consultores y se investigan. Tratamos de completar todas las investigaciones dentro de los 30 días.

¿Es útil presentar una queja?

¡Sí! A través de las quejas, la Oficina de Salud Mental obtiene información sobre los servicios y sobre la forma en que estos se brindan. Las quejas pueden servir para poner de relieve cambios necesarios en las políticas, en los servicios que se ofrecen o en los métodos para brindar esos servicios; o bien pueden indicar la necesidad de capacitar y perfeccionar al personal