Fecha de vigencia original del procedimiento: 18 de septiembre de 2017

Derechos del paciente y procedimiento de quejas

Derechos de los usuarios de un CMHC y formas de plantear inquietudes ante Bridge of Care LLC o un organismo externo.

Fecha de vigencia original del procedimiento: 18 de septiembre de 2017
Última revisión: 6 de noviembre de 2026

Derechos durante la atención

Los requisitos de Medicare para los CMHC protegen el ejercicio de los derechos de los usuarios. La información sobre los derechos debe comunicarse de manera comprensible, con asistencia lingüística adecuada.

- Recibir un trato respetuoso y participar en la elaboración del plan de tratamiento.
- Rechazar el tratamiento y recibir información sobre las limitaciones de los servicios disponibles.
- Contar con un expediente clínico confidencial conforme a la ley aplicable.
- Estar libre de maltrato, negligencia, abuso y apropiación indebida de bienes.
- Presentar quejas y ejercer derechos sin discriminación ni represalias.
- Estar libre de restricciones o aislamiento utilizados para coacción, disciplina, conveniencia o represalias, y recibir las protecciones exigidas por las normas aplicables.
- No ser obligado a trabajar para el CMHC y recibir la remuneración exigida por el trabajo realizado.

Cómo presentar una inquietud ante nosotros

Para plantear una inquietud sobre derechos o servicios, se puede contactar a Alain Perez Hernandez, CEO, al (305) 603-7063 o en management@bridgeofcarellc.com. Puede presentarse por teléfono, personalmente o por escrito a nombre del CEO en cualquiera de las oficinas: 11401 SW 40th St, Suite 345, Miami, FL 33165-3372; o 2311 10th Ave N, Suite 3, Lake Worth, FL 33461-6605, teléfono (561) 899-3017. Horario: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Se puede solicitar ayuda para presentar una queja o comunicar detalles clínicos por un medio privado. Se debe explicar lo sucedido y el resultado solicitado. El CEO es el contacto directo para revisión o escalamiento. Se puede preguntar al CEO cómo se tramitará la inquietud y cómo hacer seguimiento. La oficina facilita el aviso de ingreso y la política de quejas de la organización.

El paciente puede contactar directamente a un organismo externo sin presentar antes una queja interna. Se prohíben las represalias por ejercer derechos o presentar una queja.

Fecha de vigencia original del procedimiento: 18 de septiembre de 2017

Opciones de quejas externas

Inquietudes sobre centros de salud en Florida: Agency for Health Care Administration (AHCA), (888) 419-3456; Florida Relay, (800) 955-8771. La vía correspondiente se encuentra en Vias de quejas de AHCA.

Preguntas y orientación sobre quejas de Medicare: 1-800-MEDICARE, (800) 633-4227; TTY, (877) 486-2048. Véase Orientacion de Medicare sobre quejas. Una apelación de cobertura es distinta de una queja sobre calidad. Medicare puede orientar una queja de calidad al BFCC-QIO vigente o al organismo estatal de inspección.

Quejas de privacidad: Instrucciones de HHS para quejas de privacidad. Quejas de derechos civiles: Instrucciones de HHS para quejas de derechos civiles.

Ayuda para comprender estos derechos

Se puede solicitar a Alain Perez Hernandez, CEO, asistencia lingüística, un formato accesible o ayuda para comunicar una inquietud. Este resumen público complementa la información sobre derechos y quejas entregada al ingreso; no sustituye el aviso verbal y escrito exigido ni los procedimientos aplicables a investigación e informes regulatorios.

Referencias oficiales

Enlaces a las fuentes utilizadas. Verificados el 6 de noviembre de 2026.

1. 42 CFR 485.910, CMHC client rights (www.ecfr.gov)
2. CMS community mental health center conditions (www.cms.gov)
3. AHCA complaint routes (ahca.myflorida.com)
4. AHCA contact and complaint numbers (ahca.myflorida.com)
5. Medicare complaint guidance (www.medicare.gov)
6. HHS privacy complaint instructions (www.hhs.gov)
7. HHS civil rights complaint instructions (www.hhs.gov)