



## Problem Resolution Information for Consumers

Berkeley Mental Health desires to support you in your mental health recovery. We would like to help resolve any problems you may encounter while receiving services at Berkeley Mental Health. If you have a problem, you may want to try handling the problem directly with the person. However, if that is not possible, we have several different ways you can use to resolve your complaint; they are listed below.

\* Making a complaint will not adversely affect your services at Berkeley Mental Health \*

### Call the Berkeley Mental Health Consumer Complaint Line

Call the Berkeley Mental Health Consumer Complaint Line at:

- (510) 981-6585
- English: Ext. 5097
- Spanish: Ext. 5098

### Submit a Berkeley Mental Health Consumer Complaint Form

Complete a Berkeley Mental Health [Consumer Complaint Form](#). The forms are located in the waiting rooms at the clinics in Berkeley located at 2640 Martin Luther King Jr. Way and at 1521 University Ave.

Forms are also available at the end of this document for you to print, fill out, and return sealed in an envelope to staff at the clinic or mailed directly to:

City of Berkeley  
Mental Health Division  
Compliance Unit  
1521 University Ave.  
Berkeley, CA 94704

### Contact compliance unit directly

If you have tried the above actions and you need further assistance, contact the Compliance Unit directly at (510) 981-5280.



## **Contact the Patients' Rights Advocate**

At any time you may ask for help and information from the Patients' Rights Advocate Office. If your problem has to do with a lack of your Title IX Patients' Rights or if you need help to determine if it is a Patients' Rights matter, call the Patients' Rights Advocate at 1-800-734-2504.

## **Appeal a Notice of Action or Complaint Resolution**

You may appeal if you receive a Notice of Action letter stating that you will not receive services or your services will be reduced or stopped. You may also appeal if you feel the complaint you filed with Berkeley Mental Health was not resolved to your satisfaction. Call the Patients' Rights Advocate at 1-800-734-2504.

## **State Fair Hearing**

At any time, you may request a State Fair Hearing regarding a problem or if you are sent a Notice of Action (NOA) letter. To ask for a hearing, fill out the Request for a State Fair Hearing form on the back of the NOA or call 1-800-743-8525.

*(Revision: February 2022)*

## Información para el Consumidor sobre Resolución de Problemas

Los Servicios de [Salud Mental de Berkeley](#) quiere apoyarle en su recuperación por motivos de salud mental. Deseamos ayudarle a resolver cualquier problema que pudiera tener al recibir servicios de [Berkeley Mental Health Services](#). En caso de algún problema, usted podría intentar arreglarlo directamente con la persona. Sin embargo, si no fuera posible, tenemos seis (6) maneras distintas que usted podría utilizar para resolver su queja. No se afectarán negativamente sus servicios en [Berkeley Mental Health](#) por presentar quejas. Click link for Berkeley Mental Health [Consumer Complaint Form](#).

1. Llame a la Línea de Salud Mental de Berkeley para Quejas del Consumidor al (510) 981-6585 en inglés x5097, en español x5098.
2. Llene un Formulario de Salud Mental de Berkeley para Quejas del Consumidor. Los formularios se pueden conseguir en la Sala de Espera de las clínicas en 2640 Martin Luther King, Jr. Way y en 1521 University Ave. o [aquí para PDF](#). Los formularios completados pueden meterse en un sobre sellado y entregarse a los empleados de la clínica.
3. La Oficina del Condado de Alameda para Asistencia al Consumidor ([Alameda County Consumer Assistance Office](#)) - Llame a la Oficina de Asistencia al Consumidor del Condado al (510) 567-8137 o envíe un fax al (510) 567-8130 para pedir información, ayuda o para presentar una queja.
4. El Defensor de Derechos del Paciente ([Patients' Rights Advocate](#)) – En cualquier momento usted podrá pedir ayuda e información de parte de la Oficina de Defensa de los Derechos del Paciente ([Patients' Rights Advocate Office](#)). Si su problema tiene que ver con alguna falta de derechos de acuerdo a los derechos del paciente del Título IX o para ayudarlo a saber si se trata de un asunto de derechos del paciente, llame al Defensor de Derechos del Paciente al 1(800) 734-2504.
5. Apelar una Notificación de Acción o Resolución de Queja - Usted podrá apelar si recibe una carta de Notificación de Acción (Notice of Action letter) indicando que usted no recibirá servicios o sus servicios disminuirán o se detendrán. Usted también podrá apelar si usted piensa que no se resolvió a su satisfacción la queja que usted presentó en la Línea de Berkeley para Quejas o ante la Oficina del Condado para Asistencia al Consumidor. Para solicitar una apelación, llame a la Línea para el Consumidor en Berkeley al (510) 981-6585 x5098 o a la Oficina del Condado de Alameda para Asistencia al Consumidor ([Alameda County Consumer Assistance office](#)) al (510) 567-8137.
6. Audiencia Imparcial del Estado - En cualquier momento puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado, en relación a su problema, o si ha recibido una carta de Notificación de Acción (NOA). Para solicitar una audiencia, llene el formulario para la Solicitud de una Audiencia Imparcial del Estado en la parte de atrás de la NOA o llame al: 1 (800) 743 -8525.

*(Revision: February 2022)*