



# Servicios de Atención al Cliente

**¿Tiene problemas para planificar o conseguir sus servicios?**

**Tenemos procedimientos de quejas, apelaciones, mediaciones y segundas opiniones para que utilice si no está satisfecho.**

**Usted tiene derecho a reclamar...**

- Si sus servicios fueron rechazados cuando los solicitó
- Si lo rechazaron cuando quiso ir al hospital
- Si tiene problemas para conseguir una cita o si tiene que esperar mucho tiempo por una cita
- Si no está satisfecho con las metas y los objetivos de su Plan centrado en la persona (*Person-Centered Plan, PCP*)
- Si no está satisfecho con el administrador de su caso o su terapeuta
- Si no está satisfecho con los servicios que está recibiendo en OnPoint
- Si se suspendieron, redujeron o cancelaron sus servicios de OnPoint
- Si no está conforme con la Determinación de subsidios para apoyo familiar (*Family Support Subsidy Determination*)
- Si no está satisfecho con su Determinación de la Ley Ómnibus de Reconciliación Presupuestaria (*Omnibus Budget Reconciliation Act Determination, OBRA Determination*)

**Llame a un representante de atención al cliente de  
OnPoint para recibir ayuda al:**

**(Tel.) 269-686-5124 o 877-608-3568**

**(Fax) 269-673-2738 / [www.onpointallegan.org](http://www.onpointallegan.org)**

**540 Jenner Drive, Allegan, MI 49010**

**Horario de atención: Lunes a viernes de 8 am a 5 pm**

**O comuníquese con los Servicios de Atención al Cliente de  
Lakeshore Regional Entity**

**1-800-897-3301**