



Virginia Garcia Memorial
HEALTH CENTER

PROCESO PARA QUEJARSE

A todos los pacientes del Centro Memorial de Salud Virginia García (VGMHC, siglas en inglés) se les ofrece una copia de Los Derechos y Responsabilidades de los Pacientes. Cualquier persona puede solicitar una copia de estos derechos en cualquier momento. Todos los pacientes y los representantes de los pacientes (cualquier persona que aboga por el paciente) tienen el derecho de registrar su queja sobre la seguridad, calidad de la atención o del servicio, y / o violación actual o posible de los derechos del paciente.

Ninguna persona será castigada ni recibirá represalias por presentar su queja. VGMHC no despedirá a ningún paciente por presentar su queja, ni le afectará de ninguna manera el cuidado de la atención de su salud. Conservamos toda la documentación sobre todas las quejas y apelaciones por un período de al menos siete años.

Los pacientes o sus representantes pueden presentar las quejas con cualquiera o con todas las siguientes agencias externas:

1. Si el paciente sufre de alguna discapacidad, usted se puede poner en contacto con la agencia de Derechos de Discapacidad de Oregon llamando al 503-243-2081.
2. Si el paciente está recibiendo servicios de adicción o de salud mental, se puede poner en contacto con:
 - El Departamento de Adicciones y Salud Mental llamando al 503-945-5763
 - La oficina apropiada del programa de salud mental del condado:
 - Coordinador del Mejoramiento de Calidad del Condado de Washington: **503-846-4555**
 - Coordinador del Mejoramiento de Calidad del Condado de Yamhill: **503-434-7523**
3. Si el paciente cuenta con seguro de salud, usted se puede poner en contacto con la agencia del plan de seguro del paciente. Los miembros del Plan de Salud de Oregon (OHP) pueden hacer todo o parte de lo siguiente:
 - a) Completar y entregar el Formulario de OHP 3001 disponible en VGMHC o en línea
 - b) Ponerse en contacto con la Oficina de Autoridad de la Salud de Oregon (OHA, siglas en inglés) de los Servicios Reguladores del Cuidado de la Salud y Mejoramiento de Calidad llamando al 971-673-0540
 - c) Ponerse en contacto con la Oficina Defensora del Gobernador o Gobernadora (GAO, siglas en inglés) llamando al 1-800-442-5238
 - d) Ponerse en contacto con la Organización Coordinadora del Cuidado de su salud:
 - Family Care 800-458-9518
 - Health Share 1-888-519-3845
 - Yamhill Community Care Organization (YCCO): 1-855-722-8205
4. Cualquier paciente o visitante que experimente discriminación también se puede poner en contacto con:
 - a. La Oficina de Derechos Civiles llamando al 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697) o por correo electrónico ocrmail@hhs.gov
 - b. Buró de Labores e Industrias (BOLI, siglas en inglés) llamando al 971-673-0761 o por correo electrónico mailb@boli.state.or.us

Quejas por Escrito

Los pacientes o sus representantes pueden presentar su queja por escrito completando el formulario "Porque Nos Importa". La persona entonces puede entregar el formulario a cualquier empleado o entregarlo directamente al Gerente de Aseguramiento de Calidad (QA, siglas en inglés) por correo a la dirección de abajo:

Virginia García Memorial Health Center
Para: Gerente de Aseguramiento de Calidad
P.O. Box 568
Cornelius, OR 97113



PROCESO PARA QUEJARSE

Quejas Verbales

Los pacientes o representantes de los pacientes también se pueden quejar verbalmente con el gerente de la clínica o puede llamar al Gerente de QA al 503-352-8561. Si no estuviera disponible el gerente, la persona puede escoger entre dejar un mensaje de voz o hablar con cualquier otro gerente disponible.

Documentación

El Gerente de QA documentará la queja en un sistema de seguimiento junto con los resultados de la revisión, todas las comunicaciones con el paciente o su representante, las medidas correctivas adoptadas, las apelaciones, y las respuestas de las apelaciones.

Respuesta

Si la queja es sobre un asunto que representa una amenaza inmediata y seria para la seguridad del paciente, se puede solicitar una respuesta más rápida y su queja será revisada en un plazo de 48 horas; la medida correctiva se llevará a cabo tan pronto como sea posible.

El gerente del establecimiento o el Gerente de QA intentarán ponerse en contacto con el paciente o su representante en un plazo de 7 a 10 días después de haber recibido la queja para obtener cualquier información adicional y notificarle al paciente o a su representante el progreso de la investigación. Si se llegara a necesitar más tiempo, el paciente o su guardián serán notificados.

Se completará una investigación profunda de la queja. El Gerente de QA consultará con el personal apropiado para desarrollar la resolución y se tomarán las medidas correctivas que sean necesarias.

Siempre que sea posible, el paciente o su representante recibirán una respuesta en un plazo de 30 días después de que el Gerente de QA haya recibido la queja. Dependiendo del tipo de queja, la respuesta podría llevarse más tiempo. En dicho caso, VGMHC notificará al paciente o a su representante que la investigación sigue adelante y que se le dará un tiempo previsto para darle una respuesta.

Resolución

Se considera resuelta una queja cuando el paciente o su representante queda satisfecho con las acciones adoptadas o se ha determinado que se han llevado a cabo todos los esfuerzos apropiados y razonables para responder debidamente a la queja.

Apelación de la Respuesta

Si el paciente o su representante no queda satisfecho con la respuesta emitida por el Gerente de QA, puede solicitar un formulario de apelación y entregarlo al Director Ejecutivo (CEO, siglas en inglés) y pedir una audiencia en un plazo de 10 días laborales después de la respuesta. El formulario deberá incluir las razones por las que el paciente o su representante no está satisfecho y las sugerencias sobre cómo el agraviado piensa que deba resolverse el reclamo.

Celebración de la Audiencia de Apelación

Se formará un comité en el que se incluirán a los administradores apropiados para resolver la queja. El comité llevará a cabo una audiencia en un plazo de 10 días después de haber recibido la carta para revisar la apelación. El paciente o su representante pueden asistir a la audiencia. El comité ofrecerá al paciente o a su representante una respuesta por escrito a la apelación en un plazo de 10 días después de la revisión.

Presentación de una Segunda Apelación

Si el paciente o su representante no queda satisfecho con la respuesta ofrecida, puede entregar otro formulario para una segunda apelación al CEO en un plazo de 10 días laborales después de la respuesta del comité. La segunda apelación será revisada durante la siguiente reunión de la Mesa Directiva de VGMHC y el paciente tendrá el derecho de estar presente. La respuesta de la Mesa Directiva se enviará en un plazo de 30 días después de la reunión de la Mesa Directiva. La respuesta de la Mesa Directiva será la definitiva, exceptuando a los pacientes que se encuentran registrados en algún programa de salud mental de VGMHC. Esos pacientes pueden entregar otra apelación ante el Programa de Salud Mental del Condado.