

Resolución de problemas

Las leyes federales les brindan a los pacientes de cada Centro el derecho a ser informados sobre cómo presentar ante el Centro una queja en relación con su atención o si consideran que han sido dados de alta del Centro antes de tiempo. Cada paciente tiene derecho a ser informado sobre cómo será atendida la queja, incluyendo la respuesta y el proceso de resolución llevado a cabo por el Centro. El proceso de resolución de quejas forma parte del Programa Confidencial de Mejora de la Calidad del Centro.

Para atender un problema con mayor rapidez puede hablar con su enfermero u otro profesional de la salud que participe en sus cuidados. No obstante, si considera que un problema no está siendo atendido de manera adecuada o si necesita ayuda adicional, por favor marque "1000" (si se encuentra en el Centro), 469-698-1647 o llame al número principal del Centro que aparece en esta guía y pida que le comuniquen con un administrador.

Si considera que el Centro no ha resuelto o atendido su problema de manera satisfactoria, puede comunicarse con:

Texas Department of State Health Services Health Facility Licensing and Compliance Division

Línea de ayuda para quejas (de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. CST)

888-973-0022 o 800-735-2989 (personas con discapacidades auditivas/del habla)

Correo electrónico: hfc.complaints@dshs.texas.gov

Sitio web: dshs.texas.gov/facilities/complaints.aspx

Dirección: Health Facility Compliance Group (MC1979)
Texas Department of State Health Services
P. O. Box 149347
Austin, TX 78714-9347

The Joint Commission

Teléfono: 800-994-6610 (instrucciones automatizadas sobre cómo presentar un informe o una preocupación)

En línea o por fax: Ingrese a jointcommission.org y seleccione Informar acerca de un incidente de seguridad de un paciente [*Report a Patient Safety Event*] desde el Centro de acción [*Action Center*] en la página de inicio. Puede presentar una preocupación en línea o imprimir el formulario y enviarlo por fax al 630-792-5636.

Por correo: Imprima/complete el formulario (según las instrucciones brindadas anteriormente) y envíelo por correo a:
Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

Los informes sobre incidentes de seguridad de pacientes pueden ser presentados de forma anónima y confidencial. Sin embargo, aquellos que proporcionen su nombre e información de contacto le permitirán a The Joint Commission comunicarse con ellos para obtener más información, si fuera necesario, y para confirmar cómo se maneja el informe.

Los beneficiarios de Medicare que tengan quejas con respecto a la calidad de la atención, decisiones relacionadas con la cobertura o altas hospitalarias prematuras, tienen el derecho a que su queja sea revisada por la Organización de Mejora de la Calidad. Esta organización consiste en un grupo de médicos subvencionados por el gobierno federal para revisar la necesidad médica, la pertinencia y la seguridad de los tratamientos brindados por el Centro a los pacientes de Medicare. Contacto:

KePRO

844-430-9504

Rock Run Center

5700 Lombardo Center, Suite 100

Seven Hills, OH 44131

Si algún paciente siente que ha sido discriminado en un Centro de Texas Health por su raza, color, origen nacional, discapacidad o edad, tiene el derecho a presentar una queja. La descripción por escrito de la presunta discriminación deberá ser enviada o entregada a la atención del presidente del Centro correspondiente (ver dirección en la página siguiente), de preferencia dentro de los 30 días después del incidente.

Si algún paciente siente que ha sido discriminado en un Centro de Texas Health por su raza, color, origen nacional, discapacidad o edad, tiene el derecho a presentar una queja. La descripción por escrito de la presunta discriminación deberá ser enviada o entregada a la atención del presidente del Centro correspondiente, de preferencia dentro de los 30 días después del incidente.