

Quejas/reclamos del paciente



HEART OF THE ROCKIES
REGIONAL MEDICAL CENTER

Heart of the Rockies Regional Medical Center (HRRMC) ha adoptado un procedimiento de queja/reclamo para pacientes que permite una resolución rápida y equitativa de las quejas.

Se ha designado a nuestro Departamento de Gestión de Riesgos para coordinar el proceso de reclamos de HRRMC y sus instalaciones clínicas periféricas.

Puede presentar una queja por escrito o llamando al (719) 530-8202. Proporcione la siguiente información: Nombre, dirección y número de teléfono de la persona que presenta la queja, nombre del paciente, fecha y detalles de la queja.

La queja puede enviarse a la recepción principal de HRRMC o enviarse por correo postal a:

**Oficial de reclamos
Apartado Postal 429
Salida, CO 81201**

El personal correspondiente llevará a cabo una investigación completa de manera oportuna y se proporcionarán comentarios a la persona que presenta la queja (como se describe en ADM-1025 Política y procedimiento de queja/reclamo del paciente).

Los pacientes pueden presentar su reclamo en el hospital o recurrir a otras vías, como la presentación de una queja ante uno de los siguientes organismos:

División de Instalaciones Sanitarias del Departamento de Salud y Medio Ambiente de Colorado (CDPHE)

4300 Cherry Creek South
Denver, CO 80222-1530
(303) 692-2000 o (800) 886-7689 si está fuera del estado

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO) ACENTRA HEALTH

5201 West Kennedy Blvd.
Suite 900
Tampa, FL 33609

(888) 317-0891 (línea gratuita)
(855) 843-4776 (TTY)
Fax: (833) 868-4062

llame a la Línea de Ayuda para Beneficiarios de Medicare al (800) 727-7086

Los pacientes también pueden presentar una queja relacionada con el profesional de enfermería ante el Departamento de Agencias Reguladoras (DORA)

1560 Broadway, Suite 110
Denver, CO 80202
(800) 866-7675 o (303) 894-7855
Fax gratuito: (303) 894-7885

Las quejas relativas a los médicos pueden presentarse ante la Junta de Examinadores Médicos del Estado de Colorado (303) 894-2430.

Cualquier paciente que crea que ha sido discriminado por una discapacidad según la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, puede comunicarse con el Oficial de Cumplimiento del Coordinador de la Sección 504 de HRRMC al (719) 530-2351, o a la línea directa (719) 530-2245.

Se puede presentar una queja por escrito relacionada con la sección 504 ante:

Oficina de Derechos Civiles (OCR)

Departamento de Servicios Humanos de Denver

999 18th Street, South Terrace, Suite 417
Denver, CO 80202

(303) 844-2024, TDD (303) 844-3439, FAX (303) 844-2025 Líneas directas: (800) 368-1019 voz, TDD (800) 537-7697

