



Todos los individuos que se relacionan con Presbyterian Medical Services (PMS) son tratados con dignidad, cuidado, y respeto. PMS no discrimina según la raza, color, nacionalidad, orientación sexual, edad o discapacidad. PMS reconoce y nota los derechos del cliente/paciente, familia/guardián, y residentes o personas visitando que proveen un halago o una queja acerca de las condiciones, tratamientos, o acciones con las cuales ellos están satisfechos o inconforme. PMS también reconoce que los halagos o quejas sirven como un recurso de información para confirmar y para poder mejorar el proceso. Estamos concentrándonos continuamente en mejorar la seguridad del paciente y el cuidado que le ofrecemos.

Si usted desea compartir un halago, una queja, algo que le preocupa del cuidado o de la seguridad que le brindamos a usted, o del servicio o la seguridad que usted recibió, por favor siga los siguientes pasos:

Paso 1: Si usted tiene una queja, por favor siéntase libre de hablar con el Administrador del Centro. Pero si usted siente que su queja no ha sido adecuadamente resuelta, por favor comuníquese con el Departamento de Conformidad de PMS al:

Correo: PMS Compliance Department
Presbyterian Medical Services
1422 Paseo de Peralta
Santa Fe, NM 87501

Teléfono: 1-800-477-7633, o (505) 982-5565

Facsimil: (505)992-4990

Paso 2: Si usted no obtiene un resultado satisfactorio, usted puede utilizar El Procedimiento de Quejas de PMS, de la siguiente manera:

1. Hable de su queja con el Administrador del Centro.
2. El Administrador documentara los detalles de la queja y testigos (si existe alguno).
3. En los próximos siguientes diez (10) días de trabajo, el Administrador conducirá una investigación de la queja, y tomara un decisión para resolver la misma.
4. Dentro de cinco (5) días de trabajo, después de haber terminado la investigación, a usted se le informara de la resolución que se tomo.
5. Si la resolución que se tomo no le satisface, usted puede pedir que la resolución sea reexaminada por el Comité de Quejas dentro de treinta (30) días de trabajo.
6. El Comité de Quejas repasara el caso y le enviara por correo, y por escrito, la decisión final, a usted y al Administrador. La decisión es final y ejecutada con autoridad legal.

Opción Adicional:

Como organización acreditada por el Joint Commision, PMS ha demostrado que cumple con los más altos estándares para servicios de salud de la nación. Si tiene una preocupación acerca de su cuidado puede comunicarse con la Comisión en el 800-994-6610. Ellos solo pueden evaluar información de queja en relación con sus normas de acreditación: ellos no pueden resolver las quejas individuales o asuntos en disputa.

Este procedimiento no le previene presentar una queja de discriminación según la raza, color, nacionalidad, orientación sexual, edad o discapacidad con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, Oficina para los Derechos Civiles. Una persona puede presentar una queja de discriminación electrónicamente a través del portal de Quejas de la Oficina para los Derechos Civiles, la cual está disponible en: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf, o puede mandarlo por correo a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201. También puede llamarles por teléfono al: 1-877-696-6775.