

RESPONDIENDO A SU INTERÉS Y NECESIDADES

Todos los individuos que se relacionan con Presbyterian Medical Services (PMS) son tratados con dignidad, cuidado, y respeto. 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 concentrandonos 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, porfavor siga los siguientes pasos:

Paso 1: Si usted tiene una queja, porfavor sientase libre de hablar con el Administrador del Centro. Pero si usted siente que su queja no ha sido adecuadamente resuelta, porfavor comuníquese con el Departamento de Administración de Alta Calidad de PMS al:

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

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

Facsímil: (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:

- a) Hable de su queja con el Administrador del Centro.
- b) El Administrador documentara los detalles de la queja y testigos (si existe alguno).
- c) En los próximos siguientes diez (10) días de trabajo, el Administrador conducira una investigación de la queja, y tomara un decisión para resolver la misma.
- d) Dentro de cinco (5) días de trabajo, después de haber terminado la investigación, a usted se le informara de la resolución que se tomo.
- e) 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.
- f) 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 una organización acreditada por Joint Commission, PMS a demostrado que tiene un estándar alto en la nación, como un centro de la salud. Si su queja no ha sido resuelta como usted queria, en ninguno de los pasos anteriores, usted puede comunicarse con Joint Commission. Si usted desea ayuda comunicandose con ellos, porfavor comuníquese con el Departamento de Administración de Alta Calidad de PMS (vea el paso 1) la cuál puede proveerle la información telefónica apropiada de Joint Commission.