



# PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

1. La misión de esta organización es brindar la atención que nosotros deseáramos para nuestros seres queridos y para nosotros mismos.
2. Recibimos de buen grado las sugerencias, las quejas y también los agradecimientos.
3. Sus comentarios son importantes para ayudarnos a mejorar la atención de nuestros pacientes y nuestro entorno.
4. Usted puede expresar su queja a cualquier integrante del personal, médico o Gerente.
5. Se le asignará un defensor de atención al paciente para investigar la queja y tratar de corregir los problemas.
6. Si el tema no se resuelve a su satisfacción, el Directorio revisa la queja e intenta rectificar el motivo de la queja.
7. Si aún así no está satisfecho, puede elevar su reclamo ante las siguientes agencias:
  - Colorado Department of Public Health and Environment  
4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80222-1530  
Teléfono: 303 692 2827
  - The Office for Civil Rights  
Department of Health and Human Services  
999 18th Street, South Terrace, Suite 417, Denver, CO 80202  
Teléfono: 303 844 2024 o TDD 303 844 3439 y fax: 303 844 2025
  - Division of Accreditation Operations, Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181  
Teléfono: 800 994 6610 o 630 792 5276 y fax: 630 792 4276

Usted también tiene derecho a presentar una queja ante la Junta de Examinadores Médicos de Colorado, la Junta de Examinadores Odontológicos del Estado, la Junta de Podología de Colorado y el Departamento de Agencias Reglamentarias de Colorado, si tiene alguna inquietud respecto de los servicios de atención de los pacientes de su médico, odontólogo o podólogo, excluidos los conflictos relacionados con los honorarios.

- Colorado Department of Regulatory Agencies  
1560 Broadway Avenue, Suite 110, Denver, CO 80202  
Teléfono: 303 894 7855 o línea gratuita: 800 886 7675
- Center for Medicare and Medicaid Services Ombudsman  
Teléfono: 800 MEDICARE (pídale al representante que derive su llamada al Ómbudsman de Medicare)  
Sitio web: [www.medicare.gov/contacts](http://www.medicare.gov/contacts) para el contacto local de SHIP  
Los usuarios de TTY deben llamar al 877 486 2048