



LOMA LINDA UNIVERSITY
MEDICAL CENTER

AVISO AL PACIENTE SOBRE CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMO

Si surge algún problema, o usted o su representante tiene una queja sobre cualquier aspecto del cuidado médico que recibe en calidad de paciente interno, paciente de consulta externa, o paciente dado de alta, queremos que sepa que estamos aquí para servirle, por lo que le recomendamos hacer lo siguiente:

1. Pida hablar con el Supervisor encargado.
2. Si no se resuelve el problema, o si usted prefiere no hablar con el Supervisor acerca del problema, puede comunicarse por correo o por teléfono con la oficina de servicios al paciente (*Patient Relations*) con un representante administrativo del paciente.

Administrative Patient Representative
Patient Relations Department
11234 Anderson Street, Room 1120
Loma Linda, CA 92354
(909) 558-4647 - Fax (909) 558-0312
Email: patientrelations@llu.edu

Si el personal de enfermería a cargo no le resuelve su queja con prontitud, su queja será tratada en calidad de reclamo formal. Usted o la persona que está presentando la queja recibirá respuesta por correo en un lapso de siete (7) días, o la mayor brevedad posible. La respuesta incluirá: 1) el nombre de la persona con la que debe ponerse en contacto en el hospital; 2) las medidas tomadas en nombre del paciente para investigar la queja; 3) los resultados del proceso conciliatorio del reclamo; y 4) la fecha de conclusión del proceso. Si no hemos logrado tomar una determinación en un plazo de siete (7) días después de haberse presentado la queja, le notificaremos cómo va el trámite y la fecha en que se espera que haya una resolución.

Aunque usted esté usando el proceso de resolución de quejas de LLUMC, también tiene derecho a presentar una queja con las siguientes organizaciones:

- *California Department of Public Health*: 464 West 4th Street, Suite 529, San Bernardino, CA, 92401. El número de teléfono es el (800) 344-2896.
- Las quejas concernientes a un médico, a un cirujano o a un podólogo/podiatra, pueden enviarse al *Medical Board of California*: 1426 Howe Avenue, # 54, Sacramento, CA, 95825-3236. El número de teléfono es el (800) 633-2322.
- Las quejas concernientes a un especialista en medicina osteopática pueden enviarse al *Osteopathic Medical Board of California*: 2720 Gateway Oaks Drive, # 350, Sacramento, CA, 95833. El número de teléfono es el (916) 263-3100.
- La comisión acreditadora para organizaciones de salud (*Joint Commission*): *Office of Quality Monitoring*, One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, IL, 60181. Teléfono número: (800) 994-6610.