

# NUESTRA PRIMER PREOCUPACIÓN ES SU SALUD

*La política de nuestro hospital es hacer el mayor esfuerzo razonable a resolver los agravios/quejas de los pacientes lo mas rápido posible. Información obtenida en el proceso de resolver quejas será utilizada junto con del procedimiento para mejorar la eficacia de nuestro equipo y para prevenir que ocurra otra semejante circunstancia en el futuro.*

## **INTRODUCCION**

Si un paciente indica que está disgustado con cualquier aspecto del tratamiento, le animan a expresar sus quejas o agravios a la persona encargado de su cuidado o el gerente del departamento proveyendo servicios. Cualquier paciente, o su representante. (proveído bajo ley Estatal) que expresa disgusto o un agravio debe saber que comentarlo será bien recibido y no deben temer retaliación por iniciar acción bajo este proceso. El Departamento de Gerentes, el Equipo Administrativa, y el Gerente sobre Riesgos, están al servicio como Defensores pro-pacientes y disponible para asistir en resolver cualquier asunto, queja, y/o agravio

## **PROCESO PARA UN AGRAVIO.**

Es la política de nuestro Distrito de resolver quejas ó agravios de nuestros pacientes al nivel del Departamento en que se ocurre. Esperamos que todos los empleados responderá a una queja ó agravio del paciente o su familia con acción afirmativa inmediata para resolver el asunto o de comunicar sus comentarios a la gerencia.

Si no se puede comunicar los derechos del paciente y el procedimiento para resolver su queja/agravio por un situación de emergencia o herida, esta información sería comunicado a el representante legal del paciente.

## **CONTACTOS PARA RESOLVER QUEJAS**

TVHD Departamento de Calidad: (661) 823-3010

Administración de TVHD: (661) 823-3001 o (661) 823-3002

TTY para personas con problemas de Oído: (661) 823-3082

Departamento de Servicios de Salud, 1200 Discovery Plaza, Suite 120, Bakersfield, CA 93309.

Teléfono: (661) 336-0543, FAX (661) 336-0529

Lumetra: 1-800-842-1602 ó 1-800-881-5980 (TDD para incapacitados de Oír)

***Agravios de Pacientes** [definido por los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid {CMS Guía para Interpretación, ref 482.13(a)(2)}: es una queja escrita o verbal presentada por un paciente, o el representante del paciente, (cuando no se resuelve una queja del paciente al instante de presentarlo al miembro del equipo presente), referente al cuidado recibido; abuso o negligencia en el cuidado del paciente, asuntos del Hospital cumpliendo con las Condición de Participación (CoP) del CMS, o una queja sobre la cuenta de un beneficiario de Medicare referente a los derechos y limitaciones proveído bajo articulo 42 CFR§489.*



**Distrito para el Cuidado del Salud  
del Valle de Tehachapi**

---

**115 West E Street  
Tehachapi, CA 93561  
(661) 823-3000, [www.tvhd.org](http://www.tvhd.org)**