

# Cómo respondemos a sus necesidades y preocupaciones

---

Presbyterian tiene un programa para responder a los problemas, preocupaciones, quejas y reclamaciones de los pacientes y visitantes. En la mayoría de los casos, un empleado de Presbyterian puede abordar el problema rápida y completamente durante su estancia. Si usted cree que no hemos cubierto sus necesidades o si no hemos podido resolver el problema a su entera satisfacción puede presentar una queja, que también se denomina reclamación.

Una reclamación es un proceso formal mediante el cual usted presenta una carta escrita o una solicitud, ya sea en persona o por teléfono, que detalle la situación a raíz de su insatisfacción. Como parte del proceso, tal vez pediremos que presente por escrito sus preocupaciones para ayudarnos más efectivamente en el proceso de investigación y resolución. Es nuestra meta proporcionarle un aviso por escrito de la resolución de su queja/reclamación en siete días. Un integrante del personal se comunicará con usted durante este proceso para fines de esclarecer o proporcionar más información.

Usted mismo o su representante legalmente autorizado tienen derecho a:

- Esperar que una necesidad o preocupación se aborde personalmente y con acción rápida.
- Una resolución de su queja/reclamación en los siguientes siete días calendario (a menos que se negocie de otra manera directamente con usted) y por escrito.
- La atención de un administrador en la resolución de su queja/reclamación con respecto a su atención médica, con tal que usted lo solicite.
- Expresar felicitaciones o una queja/reclamación sobre el servicio de atención médica que haya recibido. Para iniciar una queja/reclamación, pida hablar con un supervisor o administrador, o puede dirigir sus preocupaciones por escrito a:

Presbyterian Hospital Administration  
Attn: PDS Patient Relation Services  
P.O. Box 26666  
Albuquerque, NM 87125-6666  
(505) 923-5256 or 1-866-977-3021  
email: [ptrelations@phs.org](mailto:ptrelations@phs.org)

- Pedimos que nos dé la oportunidad de abordar sus preocupaciones; sin embargo, usted puede presentar quejas con respecto a Presbyterian al Departamento de Salud de Nuevo México en la dirección siguiente:

New Mexico Department of Health  
Office of the Secretary  
P.O. Box 26110  
1190 St. Francis Drive  
Santa Fe, NM 87502-6110  
(505) 827-2613

---

---

Este centro clínico está acreditado por Joint Commission (JC) [la comisión conjunta]. La acreditación de la comisión conjunta permite que los hospitales y centros clínicos mejoren continuamente la seguridad y la calidad de la atención médica que proporcionan al público. Si usted tiene preocupaciones referentes a la calidad o la seguridad de este hospital y las desea expresar a la comisión conjunta, favor de comunicarse con la comisión conjunta:

Correo:

Office of Quality Monitoring and Patient Safety - Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

Fax: (630) 792-5636

Correo

electrónico: [www.jointcomission.org](http://www.jointcomission.org). Use "Report a Patient Safety Event" form.

Si tiene quejas o reclamaciones con respecto a nuestro programa de trasplantes renales, usted se puede comunicar con End Stage Renal Disease (ESRD) [enfermedad renal en su etapa final], Network #15; una organización sin fines de lucro que se dedica a asegurar la calidad de la atención médica para las personas que padecen ESRD:

Correo: Intermountain End-Stage Renal Disease Network  
1301 Pennsylvania, Suite 750  
Denver, CO 80203

Teléfono: (303) 831-8818 o la línea telefónica gratis al 1-800-783-8818 o  
1-888-777-0105

Si le preocupa que a lo mejor haya habido una infracción de la ley o del compromiso de ética de Presbyterian, debe avisar sus preocupaciones de una de las maneras siguientes:

- Pida hablar con un supervisor o un administrador
- Comuníquese con el Presbyterian Compliance Department [departamento de cumplimiento]  
Teléfono: (505) 923-8544
- Llame gratis a la línea telefónica directa de cumplimiento: 1-888-435-4361 (anónimo, las 24 horas del día, los siete días de la semana, cumplimiento global)