

¿Tiene alguna pregunta o problema de facturación?
Llame a Servicios financieros para pacientes al:
970.384.6890 o envíe un correo electrónico avvhcs@vvh.org.

Inquietudes con respecto a la calidad de la atención
Usted o su representante pueden presentar una inquietud, reclamo o queja.

¿Cuándo puedo presentar una inquietud?
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

¿Cómo presento una inquietud?
Utilice la línea directa para quejas de pacientes.
Llame y deje un mensaje de voz al: (1-970-384-8156).
Envíenos un correo electrónico a: (grievances@VVH.org),

Envíe una carta por correo
Valley View
Attn: Risk Management, Patient Advocate
1906 Blake Avenue
Glenwood Springs, CO 81601

¿Todavía es un paciente hospitalizado en Valley View?
Recomendamos a todos los pacientes y sus familias que intenten resolver sus inquietudes en el momento del servicio utilizando los recursos que ofrece Valley View Hospital Association (en adelante "Valley View"). Por ejemplo, puede pedir hablar con el gerente del departamento, el supervisor residente o el defensor para pacientes. Valley View hará todo lo posible para resolver su inquietud.

¿Qué tipo de información facilito sobre mi inquietud?
Nombre, número de contacto, dirección, medio de comunicación preferido (teléfono, correo electrónico, carta) y una descripción detallada del asunto o problema. La fecha en que ocurrió el problema, los nombres del personal involucrado, el lugar o el departamento involucrado y lo que usted espera que sea el resultado.

Lo que se puede esperar de Valley View
Luego de que haya presentado su inquietud, usted recibirá una llamada telefónica, un correo electrónico o una carta de confirmación por escrito (correo certificado) en un plazo de 3 días hábiles, donde se le confirmará que su queja ha sido recibida y se le proporcionará información de contacto de la persona que investigará sus inquietudes.

Tras recibir toda la información necesaria, puede tardar hasta 15 días hábiles resolver su inquietud. Si la resolución de su queja demora más de 15 días hábiles, se le notificará por teléfono o por escrito que necesitamos más tiempo para finalizar la investigación.

¿Y si necesito un intérprete?
Le brindaremos los servicios de un intérprete sin costo alguno para que pueda comunicarse con nosotros acerca de su atención e inquietudes. Si no reconocemos de inmediato que necesita un intérprete, díganoslo y

solicite uno. Le proporcionaremos información de una manera que sea fácil de comprender. Esto incluirá brindarle los servicios de un intérprete a usted y a su familia para que la comunicación se realice en el idioma que le sea cómodo.

Valley View también utilizará otros métodos de comunicación o ayudas si tiene problemas de audición o visión. Si es necesario, Valley View tomará medidas para comunicarse eficazmente con usted. Si piensa que no nos comunicamos con usted de una manera que comprenda, díganoslo y trabajaremos juntos para asegurarnos de encontrar la mejor forma de comunicación.

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con la resolución de Valley View?

Si no está satisfecho con la forma en que Valley View ha resuelto su inquietud, puede enviar una carta al Director Ejecutivo de Cumplimiento y Gestión de Riesgos de Valley View y solicitar una revisión administrativa. **Debemos recibir su solicitud de revisión administrativa, así como información adicional (que no se haya incluido en la revisión inicial), dentro de los 30 días siguientes a la recepción de su carta de resolución. Si no recibimos su solicitud en el plazo de 30 días, consideraremos que su inquietud ha sido resuelta.**

¿Adónde envío mi solicitud de revisión administrativa?

Valley View
Attn: Risk Management, Executive Director of Compliance & Risk Management
1906 Blake Avenue
Glenwood Springs, CO 81601

¿Cuánto tiempo tarda una revisión administrativa?

- 10 días hábiles a partir de la recepción de su solicitud
- Si necesitamos una prórroga, le llamaremos. Esta prórroga nos ayuda a considerar todos los hechos e investigar a fondo. Le avisaremos si necesitamos más de 10 días hábiles para responder a su inquietud.

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con la determinación de la revisión administrativa?

Puede comunicar sus inquietudes a:

Colorado Department of Public Health and Environment (CDPHE) (Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado)

Health Facilities Division
4300 E Cherry Creek Drive South Denver, Colorado 80246-1530
303-692-2827
www.cdphe.state.co.us

The Joint Commission (La Comisión Conjunta)

Office of Quality Monitoring One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181 800-994-6610
www.jointcommission.org

Para asuntos relacionados con la calidad de la atención prestada por profesionales con licencia o certificados:

Colorado Department of Regulatory Agencies (DORA) (Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado)

1560 Broadway, Suite 1550
Denver, CO 80202
303-894-7855 o 800-886-7675
www.dora.state.co.us

Para pacientes de Medicare que tengan inquietudes respecto a ser dados de alta muy pronto del hospital o a la calidad de la atención:

KEPRO, Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Medicare

Medicare Quality Improvement Organization
5700 Lombardo Center Dr., Suite 100
Seven Hills, OH 44131
888-317-0891
www.keproqio.com

Para inquietudes relacionadas con la salud conductual o la atención para el abuso de sustancias:

Colorado Office of Behavioral Health (Oficina de Salud Conductual de Colorado): 303-866-7400, o

Patient Advocacy for Individuals with Mental Illness (Defensoría del Paciente para Personas con Enfermedades Mentales): 303-722-0300