



VALLEY VIEW

## **ES IMPORTANTE QUE LEA LA SIGUIENTE POLÍTICA PROCESO DE QUEJAS CON RESPECTO A LA POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE ACCESO**

Valley View Hospital Association ("Valley View") valora la inclusión y la diversidad, y prohíbe los actos de discriminación ilegal por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (u otra categoría protegida por la ley).

- Si usted considera que ha sido discriminado o que existe una barrera para la igualdad de acceso a nuestros servicios, utilice nuestro proceso de quejas tal como se describe a continuación.
- Le recomendamos que utilice este proceso de quejas, para que así podamos abordar cualquier infracción de forma rápida y equitativa, conforme a la ley y a nuestros valores de inclusión y diversidad.
- Está prohibido tomar represalias por participar en el proceso de quejas. Si sospecha de cualquier acto de represalia, informe inmediatamente al Director Ejecutivo de Cumplimiento y Gestión de Riesgos.

### **Proceso de quejas con respecto a la política de no discriminación e igualdad de acceso**

#### ¿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](mailto:grievances@VVH.org)),

#### Envíe una carta por correo

Valley View

Attn: Exe. Director of Compliance & Risk Management

1906 Blake Avenue

Glenwood Springs, CO 81601

#### ¿Qué tipo de información debo proporcionar sobre mi inquietud?

Nombre, número de contacto, dirección, medio de comunicación preferido (como teléfono, correo electrónico o 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.

Una vez recibida toda la información necesaria, la resolución de su inquietud puede tardar hasta 15 días hábiles. 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.



VALLEY VIEW

### ¿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.**

### AVISO

La disponibilidad y el uso del procedimiento de quejas no tiene por objetivo disuadir o impedir que alguien informe a un tercero o busque alguna solución de un tercero, tal como presentar un reclamo de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad ante un tribunal o ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Una persona puede presentar dicho reclamo por discriminación de manera electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, visitando:

- <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201
- Los formularios de reclamo están disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Los reclamos deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la fecha del presunto acto de discriminación.

### ¿Qué leyes rigen este proceso?

La disposición de no discriminación de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (Sección 1557 del Título I) y las regulaciones de aplicación. 42 U.S.C. § 18116 y 45 C.F.R. parte 92, Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, 29

U.S.C. § 794 y el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, 42 U.S.C. § 12131.