



Crescent Community HEALTH CENTER

Proceso de Quejas

Al aspirar proveer atención médica, dental y salud de comportamiento de alta calidad, con respeto y a costo razonable para mejorar la salud y bien estar de nuestra comunidad queremos asegurarnos de que usted sepa cómo puede expresar una inquietud o una queja.

Preocupación Informal/Comentarios:

- Es información o comentarios que desea que Crescent Community Health Center (CCHC) tenga en cuenta que no sea una expresión de insatisfacción en la atención o servicios provistos.
 - Ejemplo: notificación y/o clarificación de algún anuncio o palabras empleadas
- Esta información o comentario puede ser reportado a cualquier empleado de CCHC

Quejas/Preocupaciones formales:

- Un incidente, queja y/o alguna preocupación relacionada con los servicios prestados por su proveedor o miembro del equipo de atención que se pueda reportar verbal o por escrito
 - Ejemplo: comportamiento irrespetuoso o grosero por parte de los miembros de mi equipo de atención
- Cualquier queja/inquietud formal debe incluir, pero no se limita a los nombres de los involucrados, fecha/hora/ubicación, cualquier testigo y una descripción detallada del incidente/ inquietud.
 - Se puede solicitar un formulario de queja formal al personal de recepción, un supervisor / gerente del departamento o encontrarlo en nuestro sitio web: www.crescentchc.org
- Siga los siguientes pasos para resolver su problema. **NO** continúe con el siguiente paso una vez que se haya resuelto su problema
 - 1 Paso: (Inicial)
 - Aborde su problema con el proveedor/personal directamente involucrado con el incidente/queja/preocupación que está presentando.
 - 2 Paso: (Apelar)
 - Aborde su problema con el gerente del departamento de proveedores/personal
 - 3 Paso: (Apelar)
 - Aborde su problema con el Director de Operaciones de CCHC
 - Teléfono: (563) 690-2873
 - Correo Electrónico: bgomez@crescentchc.org
 - 4 Paso: (Apelar)
 - Aborde su problema con el Consejo Asesor de Pacientes y Familia
 - Teléfono: (563) 690-2884
 - Coreo Electrónico: apetsche@crescentchc.org
 - 5 Paso: (Externo)
 - Aborde su problema con el Departamento de Inspecciones y Apelaciones de Iowa: División de Instalaciones de Salud
 - Lucas State Office Building; Des Moines, IA 50319
 - Teléfono: (515) 281-4115 o (877) 686-0027

Todas las quejas deben presentarse a más tardar 60 días después del evento / problema sobre el que está informando. Puede esperar una respuesta del personal de CCHC dentro de 2 días hábiles a partir de la fecha de su queja "inicial" y 10 días hábiles a partir de la fecha de la "apelación" para cualquier apelación (pasos 2/3/4). CCHC no es responsable de ninguna respuesta directa a una queja "externa".