



SERVICIOS AMBULATORIOS PARA PACIENTES DE SALUD CONDUCTUAL  
DERECHOS DE LAS PERSONAS A PRESENTAR APELACIONES Y QUEJAS

**NUESTRA MISIÓN:**

Como integrantes de Providence, revelamos el amor de Dios por todos, en especial por los pobres y vulnerables, a través de nuestro servicio compasivo.

**NUESTROS VALORES**

**FUNDAMENTALES:**

Respeto • Compasión • Justicia  
Excelencia • Protección

Los Servicios de Salud Conductual Ambulatorios de Providence alientan a nuestros pacientes y sus familias/sistema de apoyo a presentar una apelación o queja en forma oral o por escrito en cualquier momento que tengan una preocupación o una queja.

Las personas y sus tutores legales, según corresponda, tienen el derecho de apelar las decisiones relacionadas con el ingreso, la transferencia y las quejas del siguiente modo:

1. Presentar una apelación o hacer una queja o reclamo:
  - Quejas aceleradas: En circunstancias en las que el asunto de la queja pudiera causar daño a la persona antes de que se completen los procedimientos de queja descritos en estas reglas, la persona o su tutor legal pueden solicitar una revisión acelerada. El administrador del programa debe revisar y responder por escrito a la queja en un plazo de 48 horas después de recibirla. La respuesta escrita debe incluir información sobre el proceso de apelación.
  - De lo contrario programaremos una hora para reunirnos con usted y /hablar sobre su apelación, queja o reclamo el mismo día o en un plazo no mayor a 7 días a partir de la fecha de presentación.
  - Le comunicaremos nuestra respuesta en forma oral y por escrito en un plazo de 7 días.
  - NO afectará negativamente su atención.
  - Nadie tomará represalias contra usted, no le sucederá nada negativo.
  - Tendrá inmunidad contra cualquier medida como resultado de solicitar una apelación o hacer una queja o reclamo. Usted está seguro, nosotros queremos enterarnos de cualquier problema o preocupación.

Si se solicita, habrá personal del programa disponible para ayudar a la persona o a su tutor a realizar una queja o reclamo.

2. Cómo presentar una apelación, queja o reclamo en forma oral o por escrito a Providence:
  - Hable con cualquier integrante del personal, entréguele una carta o una nota.
  - Hable con su terapeuta o médico, entréguele una carta o una nota.
  - Le comunicaremos nuestra respuesta en forma oral y por escrito en un plazo de 7 días.
  - Pida para hablar con nuestro gerente del programa, entregarle una carta o una nota.
    - En St. Vincent llame al: 503-216-2025
    - En Providence Portland llame al: 503-215-6474
    - En Providence Hood River llame al: 541-387-6138
  - Llame al Equipo de Atención al Paciente de Oregon
    - Al 503-962-1275 o sin cargo al 1-855-360-3463
  - Comuníquese con el director regional de los Servicios de Salud Conductual Ambulatorios: 503-216-4963
  - División de Salud de Oregon 503-945-5763
  - Todas las apelaciones, quejas o reclamos se responderán y resolverán en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

3. También puede presentar una apelación o queja a una persona que no sea integrante de Providence:
- Si la persona o el tutor legal, si corresponde, no está satisfecho con la decisión, la persona o el tutor legal pueden presentar una apelación por escrito en un plazo de diez días hábiles a partir de la fecha de la respuesta del administrador del programa a la queja o de la notificación de denegación de servicios según corresponda. La División debe proporcionar una respuesta escrita en un plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la apelación.
  - Si la persona o el tutor legal, si corresponde, no está satisfecho con la decisión de la apelación, puede presentar una segunda apelación por escrito en un plazo de diez días hábiles a partir de la fecha de la respuesta escrita del director.
  - La apelación se debe presentar a la División según corresponda:
    - Derechos de discapacidad de Oregon: 503-243-2081, 800-452-1694
    - Si tiene CareOregon: 503-416-4100
    - Su compañía de seguros usando el número de Servicio al Cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta
    - La Comisión Conjunta de Acreditación de Hospitales; 800-94-6610
    - La Oficina de Apoyo del Gobernador; 503-945-6904, 1-800-442-5238
4. También puede presentar una apelación, queja o reclamo después de haber sido dado de alta de nuestros servicios. Siga las mismas instrucciones anteriores, comuníquese con cualquiera de los individuos indicados y le responderemos del mismo modo.

Valoramos nuestra relación con los pacientes y queremos responderles en todo momento para poder apoyar su recuperación. Si presenta una apelación, queja o reclamo: Nadie tomará represalias, esto no afectará su atención, nadie tomará medidas en su contra, usted tiene inmunidad y puede sentirse seguro cuando hable con nosotros o con cualquier otra persona si tiene alguna preocupación.

He leído y comprendo lo anterior:

Persona: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_