

Defensa del Paciente



**Jewish
Family
Service**

*Moving Forward
Together*

Resolución de quejas

Proceso de Resolución de Quejas y Reclamos de Beneficiarios del Condado de San Diego

Cuando se interpone un reclamo o queja ante el Programa de Defensa del Paciente del Servicio Familiar Judío en relación a los servicios de salud conductual proporcionados por centros hospitalarios u otros centros de salud en la comunidad del Condado de San Diego, los defensores del paciente deben seguir los procedimientos estatales y federales para investigar y resolver los problemas.

El Proceso puede incluir:

- Obtener consentimiento por escrito del cliente para que los proveedores del tratamiento les den información a los defensores del paciente
- Contactar al proveedor para notificarlo sobre los problemas y trabajar en colaboración con ellos para resolver esos problemas.

(el proceso continúa al reverso)



Información & Asistencia

Jewish Family Service Patient Advocacy Program
619-282-1134 | 1-800-479-2233
www.jfssd.org/patientadvocacy

Defensa del Paciente



Resolución de quejas

(el proceso continúa de la parte de adelante)

- Intentar resolver el problema en lo posible al nivel más bajo
- Investigar problemas a través de entrevistas, revisión de historial clínico y, si es necesario, una consulta clínica por un evaluador clínico independiente

Resolución de Quejas

- La resolución de la queja debe ocurrir dentro de los 60 días a partir de la solicitud inicial
- Sólo habrá una extensión de 14 días del plazo de los 60 días que podría ser aprobada por el cliente si existiera una buena causa para hacerlo.
- La resolución de la queja dará lugar a una carta resumiendo el proceso de la investigación y será enviada al cliente, al Departamento de Salud y Servicios Humanos del Condado de San Diego (Mejora de la Calidad) y al proveedor del tratamiento.
- Si la investigación revela que hay una violación a los derechos del paciente, el programa de defensa del paciente podría hacer una solicitud al Condado, pidiéndoles que trabajen con el centro (a través de un Plan de rectificación) para crear cambios que velen por el cumplimiento de los derechos y estatutos de los pacientes.

El Programa de Defensa del Paciente es financiado por el Condado de San Diego



Información & Asistencia

Jewish Family Service Patient Advocacy Program
619-282-1134 | 1-800-479-2233
www.jfssd.org/patientadvocacy