

# Proceso De Quejas

Una queja se define como una expresión escrita u oral de insatisfacción con la prestación de servicios o la calidad de la atención proporcionada. HopeWest PACE le proporcionará información por escrito sobre el proceso de quejas en el momento de su inscripción y posteriormente cada año.

Todos nosotros en HopeWest PACE compartimos la responsabilidad de asegurar que usted esté satisfecho con la atención que recibe. Entendemos que a veces hay áreas de insatisfacción que requieren nuestra atención y respuesta. Si no está satisfecho, le animamos a que exprese cualquier queja o preocupación que pueda tener. Si no habla inglés, nos aseguraremos de que una persona que hable su idioma facilite el proceso de reclamación.

## Cómo reportar una queja

Cualquier miembro del personal de HopeWest PACE puede tomar su queja en cualquier momento, ya sea oralmente o por escrito. El personal se asegurará de que su queja esté documentada y la enviará al Director de Calidad y Cumplimiento de HopeWest PACE, quien se encargará de que se tomen medidas.

También puede ponerse en contacto con nuestro Director de Calidad y Cumplimiento directamente en el 970-257-2411 para reportar o recibir ayuda para reportar una queja.

También puede llevar su queja a la Agencia Administradora del Estado en:

Colorado Department of Health Care Policy and Financing  
1570 Grant Street, Denver, CO 80203  
303-866-2993 or 1-800-659-2656, Fax: 303-866-4411

Si su queja está relacionada con la atención domiciliaria y no está satisfecho con el resultado, también puede presentar una queja por correo o por teléfono a:

Health Facilities and Emergency Medical Services Division  
Colorado Department of Public Health and Environment  
4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246  
303-692-2910 or 1-800-842-8826

## ¿Qué sucede una vez que ha comunicado su queja?

Si tiene una queja, recibirá un acuse de recibo por escrito en un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la notificación de la queja. La queja será investigada y HopeWest PACE tomará las medidas apropiadas y/o iniciará los cambios necesarios. Su queja llegará a una resolución dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que se hizo el reporte y usted será notificado de los resultados de su queja.

Tras la resolución de la queja, se le enviará una copia del informe. Junto con la resolución se le proporcionará información sobre el proceso de apelación de HopeWest PACE. Si usted no está satisfecho con la resolución de su queja, usted tiene el derecho de buscar una acción adicional.

Todas las quejas son confidenciales.

Todos los servicios se seguirán prestando durante el proceso de reclamación. No se interrumpirán los servicios.