



PROCESO DE QUEJAS

A lo largo de los Servicios de Salud y Humanos del Condado de Lincoln, diversidad es altamente valorada y apreciada. Todas las clínicas y personal administrativo sigue una política de no discriminación por raza, etnicidad, religión, género, edad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, nacionalidad, capacidad física o mental y clase.

PRESENTAR UNA QUEJA

Como un individuo o paciente de la clínica de Servicios de Salud y Humanos del Condado de Lincoln, Usted tiene derecho a presentar una queja (reclamo) acerca de los servicios de salud que recibe. La siguiente información explica cómo escribir y presentar la queja.

A. Cuando un desacuerdo, conflicto u otra preocupación ocurre entre una persona o paciente con alguien del personal de HHS Condado de Lincoln, los pasos siguientes ayudarán a resolver el problema.

1. Si es posible, hablar directamente con la persona primero. Si esto no se siente cómodo por cualquier motivo, pedirle a cualquier miembro del personal o el Administrador del programa ayuda.
2. Cuando una reunión no resuelve el problema, pida un formulario de queja. Cualquier persona o administrador del programa puede ayudar a llenar este formulario, si es necesario.
3. Entregar el formulario a cualquier miembro del personal o administrador del programa, o envíe por correo a:

HHS Executive Assistant
36 SW Nye St.
Newport, OR 97365
4. Se le enviará una carta dentro de 5 días hábiles, comunicándole que hemos recibido la queja.
5. Usted podrá ser contactado por el administrador del programa o Subdirector, según la naturaleza de la preocupación.
6. Si la queja no se resuelve con éxito en este momento, pida que su queja sea revisada por el Director.
7. **Proceso de apelación:** Si todavía no se logra una resolución, puede enviar su queja a la Junta de Comisionados escribiendo una carta a



PROCESO DE QUEJAS

Lincoln County Board of Commissioners
225 West Olive Street, Room 110
Newport, OR 97365.

8. Acelerado de respuesta: En casos donde existe un grave riesgo de daño a uno mismo u otros, podrá solicitarse una respuesta rápida o acelerada:

- i. En el formulario de queja, no olvide de escribir que la preocupación es sobre riesgo de daño o peligro inmediato.
- ii. Dile a la persona cuando entregue la forma que hay una preocupación de seguridad muy grave.
- iii. A Subdirector será contactado y recibirá una respuesta, normalmente por teléfono, no más tarde de 48 horas después de recibe la queja.

B. De quejas sobre la NHI-CCO, póngase en contacto con servicio al cliente de NHI-CCO:

541-768-4550; 1-800-832-4580 llamada gratuita; o TTY 1-800-735-2900; o escribir: IHN-CCO Customer Service

2300 NW Walnut Blvd.
Corvallis, Oregon 97330.

C. Informe de quejas para el estado de Oregon (Oregon Health Authority), por favor envíe una carta o un correo electrónico a:

Oregon Health Authority
500 Summer Street NE, E-20,
Salem, OR 97301
www.oregon.gov/



PROCESO DE QUEJAS

D. OHA. Discapacidad derechos Oregon (DRO) puede ser contactado llamando al:

503-243-2081 o 1-800-452-1694, o ir a su página web:

<https://droregon.org/need-help/Get-Help/>

E. Quejas pueden enviarse también al

Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos

Oficina de derechos civiles región X

2201 sixth Avenue - M/S: RX-11

Seattle, WA 98121-1831

Teléfono (800) 368-1019 (voz) o (800) 537-7697 (TDD).

PRESENTAR UNA APELACIÓN

A. Apelaciones - individuos y sus tutores legales pueden apelar las decisiones de entrada, la transferencia y la queja como sigue:

1. Si el individuo o el tutor no está satisfecho con la decisión, la persona o tutor puede presentar una apelación por escrito dentro de diez días hábiles de la fecha de la respuesta del administrador del programa a la queja o la notificación de negación de servicios. La apelación se someterá a la

División de sistemas de salud: Servicios de salud mental de

Verano 500 Street NE, E-86

Salem OR 97301

2. Si se solicita, personal del programa estará disponible para asistir a la persona;

3. La división de sistemas de salud proporcionará una respuesta por escrito dentro de diez días hábiles de la recepción de la apelación; y



PROCESO DE QUEJAS

4. Si el individuo o el tutor no está satisfecho con la decisión de la apelación, puede presentar una segunda apelación por escrito dentro de diez días hábiles de la fecha de la respuesta por escrito al Director de división de sistemas de salud.

B. Quejas ante la NHI-CCO, la oficina de derechos civiles o la autoridad de salud de Oregon debe recurrirse tras proceso de esos organismos.