

Apicha Community Health Center

AVISO SOBRE LA POLÍTICA DE RECLAMACIONES

En Apicha CHC, es nuestra intención ofrecer una atención de calidad para nuestros pacientes y clientes. Su satisfacción en lo que respecta a nuestros servicios es muy importante para nosotros. La principal preocupación del personal de APICHA es que usted conozca sobre esta política y sepa cómo comunicarnos sus preocupaciones. Es responsabilidad de todo el personal de Apicha CHC tratarlo con el mayor respeto y preocupación.

Si usted desea presentar una reclamación o tiene una inquietud sobre cualquiera de nuestros servicios:

Lo alentamos a que resuelva el problema directamente con nuestro personal en la medida de lo posible. Es siempre una mejor opción resolver sus inquietudes con el personal implicado en la situación.

Comprendemos que en ciertas situaciones no es posible resolver el problema directamente con el personal. En este caso deberá presentar su reclamación ante el gerente de la unidad. Él o ella escucharán sus inquietudes y tratarán de resolver el problema. Si el problema no puede resolverse de manera inmediata, él o ella lo ayudarán a completar un formulario de Reclamación/Comentario del Cliente/Paciente. El gerente de la unidad enviará su reclamación al Chief Operating Officer. También podrá comunicarse directamente por escrito con el Chief Operating Officer en relación a sus inquietudes.

Dirección postal:

400 Broadway New York, NY, 10013 Attn Chief Operating Officer

Dirección de correo electrónico:

ysano@apicha.org.

El Chief Operating Officer le enviará una confirmación de recibo dentro de los 7 días y se comunicará con usted para acordar una reunión a fin de analizar sus inquietudes y tratar de encontrar una solución, si se solicita una reunión. El Chief Operating Officer convocará al comité de reclamaciones para que realice una investigación, si corresponde, y los resultados de la investigación le serán comunicados de forma oportuna. Si la resolución no puede completarse dentro de los 30 días, recibirá una carta informándole sobre el progreso de la resolución.

Se completará un formulario de Reclamación/Comentario del Paciente y se le enviará una copia al Funcionario médico jefe y al equipo ejecutivo de la agencia.

Si usted no está satisfecho con la resolución de la reclamación, entonces deberá contactar al Director general o al Departamento de Salud del Estado de Nueva York. Se proveerá información de contacto a pedido. El Director General se reunirá con clientes/pacientes solamente mediante citas previas.