



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Si en algún momento cree que se le han negado sus derechos o no está satisfecho con el servicio que está recibiendo de LifeWorks NW, tiene derecho a presentar una queja. También puede llamar y dejar un mensaje en nuestra línea de quejas al 503-645-3581 X 2450. Su queja se mantendrá confidencial y será atendida a la brevedad. La presentación de una queja no resultará en la denegación del servicio ni en ninguna otra consecuencia negativa. Le recomendamos que hable sobre su queja con el miembro del personal involucrado. Si aún cree que su queja no ha sido resuelta, puede presentar una queja por escrito usando este formulario de quejas. Si necesita ayuda para completar el formulario, llame al recepcionista de LifeWorks NW al 503-645-3581 o coménteles sus inquietudes al recepcionista del consultorio de LifeWorks NW donde recibe los servicios.

### CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Complete el formulario de quejas de LifeWorks NW adjunto lo más exhaustivamente posible. Envíe por correo (o entregue) el formulario completado al recepcionista.

Un administrador del programa se comunicará con usted en un plazo de cinco días hábiles para hablar sobre su queja. Esperamos que su queja se pueda resolver con esta comunicación.

En circunstancias en que es probable que el objeto de la queja le cause daño al individuo antes de que se completen los procedimientos de queja, el individuo o el tutor del individuo pueden solicitar una revisión acelerada. El administrador del programa revisará y responderá la queja por escrito en un plazo de 48 horas después de recibirla.

Recibirá una respuesta escrita a su queja en un plazo de diez días hábiles desde la fecha de presentación de su queja. La respuesta escrita incluirá información acerca del proceso de apelación.

Nuestro objetivo es resolver las quejas de manera inmediata y confidencial a nivel del administrador del programa. Si no está satisfecho con el plan para resolver su queja, puede solicitar una audiencia de apelación. Le solicitamos que llame a LifeWorks NW al 503-645-3581 y solicite que le envíen el formulario de solicitud de apelación por correo. También puede pedir un formulario de apelaciones en persona en cualquier centro de LifeWorks.

Si es miembro del Plan de Salud de Oregon (*Oregon Health Plan*, OHP), también puede presentar una queja directamente ante el Plan de atención administrada. También puede presentar una queja directamente ante el Plan de Salud de Oregon con el formulario OHP 3001. Este formulario está ubicado en la recepción o puede pedirle ayuda a un recepcionista. Si no es miembro del OHP, puede comunicarse con su aseguradora llamando al número que se encuentra al dorso de la tarjeta de su seguro.

También puede presentar una queja ante las siguientes agencias:

- División de Sistemas de Salud de la Autoridad de Salud de Oregon al 503-945-2340
- Disability Rights Oregon al 503-243-2081
- La Oficina de Defensa del Gobernador al 503-945-5600



## FORMULARIO DE QUEJAS

**A ser completado por el cliente o su representante.**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ N.º de teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que tiene la queja (si no es el cliente): \_\_\_\_\_

Relación con el cliente: \_\_\_\_\_ Miembro del personal involucrado: \_\_\_\_\_

¿Compartió su queja con este miembro del personal?  Sí  No

Describa su queja detalladamente, incluyendo fechas, horarios y circunstancias. *Continúe en una hoja aparte si es necesario.*

---

---

---

---

---

---

---

---

¿La naturaleza de su queja implica un daño o riesgo de daño para usted u otras personas?  Sí  No

Si la respuesta es "sí", explique \_\_\_\_\_

¿Cómo le gustaría que se solucionara su queja? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Firma del cliente (o representante del cliente): \_\_\_\_\_

**Para uso exclusivo de la oficina**

**Recibido por:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Enviado a:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_