

**¿Tiene algún problema o pregunta sobre la facturación?**  
Llame a Servicios financieros para pacientes al  
**970.384.6890** o envíe un correo electrónico a [vvhcs@vvh.org](mailto:vvhcs@vvh.org)

### **Inquietudes relacionadas con la calidad de la atención**

Usted o su representante pueden presentar una inquietud, un reclamo o una queja

#### ¿Cuándo se puede presentar una inquietud?

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días al año

#### ¿Cómo presento una inquietud?

##### **Use la línea directa de quejas del paciente**

Llame para dejar un mensaje de voz al: (1-970-384-8156)

Envíenos un correo electrónico a: ([grievances@VVH.org](mailto:grievances@VVH.org))

#### Envíe una carta por correo postal

Valley View

Attn.: Risk Management, Patient Advocate

1906 Blake Ave

Glenwood Springs, CO 81601

#### ¿Sigue siendo un paciente internado en Valley View?

Les recomendamos a todos los pacientes y las familias que intenten resolver sus inquietudes al momento del servicio utilizando los recursos de Valley View Hospital Association (Valley View). Por ejemplo, puede solicitar hablar con el gerente de departamento, el supervisor de la casa o el defensor de pacientes. Valley View hará todo lo posible para resolver su inquietud.

#### ¿Qué información debo proporcionar sobre mi inquietud?

Nombre, número de contacto, dirección, métodos de comunicación preferidos (teléfono, correo electrónico, carta) y una descripción detallada del asunto o problema. La fecha en la que ocurrió el problema, los nombres del personal involucrado, la ubicación o el departamento involucrado y el resultado que espera.

#### Qué esperar de Valley View

Una vez que nos haya enviado una inquietud, recibirá una llamada telefónica, un correo electrónico o una carta de confirmación por escrito (correo certificado) en un plazo de 3 días hábiles en la que se confirmará la recepción de su queja y la información de contacto de la persona que llevará a cabo la investigación.

Una vez que se reciba toda la información necesaria, puede llevar un plazo de hasta 15 días hábiles proporcionar una solución a su inquietud. Si la resolución de su reclamo va a tardar más de 15 días hábiles, se le notificará por teléfono o por escrito que se necesita más tiempo para completar la investigación.

#### ¿Qué sucede si necesito un intérprete?

Le proporcionaremos un intérprete sin costo para que pueda comunicarse con nosotros con respecto a su atención y sus inquietudes. Si no reconocemos de inmediato la necesidad de un intérprete, infórmenos y solicite un intérprete. Le proporcionaremos información de una manera y forma que sea fácil de comprender. Esto incluye proporcionarles un intérprete a usted y a su familia para que la comunicación se lleve a cabo en el idioma que les resulte cómodo.

Valley View también usará técnicas o ayudas de comunicación alternativas si tiene alguna discapacidad auditiva o visual. Valley View tomará medidas, según sea necesario, para comunicarse eficazmente con usted. Si siente que no nos estamos comunicando con usted de una manera que usted pueda comprender, infórmenos y podemos trabajar juntos para asegurarnos de comunicarnos con usted de una manera que sí entienda.

¿Qué sucede si no estoy satisfecho con la resolución de Valley Views ?

Si no está conforme con la resolución de Valley View de su inquietud, puede enviar una carta al Director Ejecutivo de Cumplimiento y Gestión de Riesgos de Valley View y solicitar una Revisión Administrativa. **Debemos recibir su solicitud de revisión administrativa, junto con cualquier información adicional (no incluida en la revisión inicial) en un plazo de 30 días posteriores a la recepción de su carta de resolución. Si no recibimos su solicitud en un plazo de 30 días, su inquietud se considerará resuelta.**

¿Dónde envió mi solicitud de revisión administrativa?

Valley View  
Attn.: Risk Management, Executive Director of Compliance & Risk Management  
1906 Blake Ave  
Glenwood Springs, CO 81601

¿Cuánto tiempo tarda una revisión administrativa?

- 10 días hábiles a partir del momento en que se reciba su solicitud.
- Es posible que nos comuniquemos con usted y solicitemos una extensión. Una extensión nos ayuda a considerar todos los hechos e investigar en profundidad. Le informaremos si necesitamos más de 10 días hábiles para responder a su inquietud.

¿Qué sucede si no estoy conforme con la determinación de la revisión administrativa?

Puede informar sus inquietudes a:

**Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado (Colorado Department of Public Health and Environment, CDPHE)**

División de Instalaciones Médicas  
4300 E Cherry Creek Drive South Denver, Colorado 80246-1530  
303-692-2827  
[www.cdphe.state.co.us](http://www.cdphe.state.co.us)

**La Comisión Conjunta (The Joint Commission)**

Oficina de Control de Calidad, One Renaissance Blvd. Oakbrook Terrace,  
IL 60181 800-994-6610  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

*Para cuestiones relacionadas con la calidad de la atención brindada por profesionales con licencia o certificados:*

**Departamento de Colorado de Agencias Regulatoras (Colorado Department of Regulatory Agencies, DORA)**

1560 Broadway, Suite 1550  
Denver, CO 80202  
303-894-7855 o 800-886-7675  
[www.dora.state.co.us](http://www.dora.state.co.us)

*Para pacientes de Medicare con inquietudes sobre ser dados de alta del hospital demasiado pronto o sobre la calidad de la atención:*

**KEPRO, el Programa para el Mejoramiento de la Calidad de Medicare**

Organización para el mejoramiento de calidad de Medicare (Medicare Quality Improvement Organization)

5700 Lombardo Center Dr., Suite 100  
Seven Hills, OH 44131  
888-317-0891  
[www.keproqio.com](http://www.keproqio.com)

*Para inquietudes relacionadas con la atención de la salud conductual o el abuso de sustancias:*

**Colorado Office of Behavioral Health:** 303-866-7400; o  
**Patient Advocacy for Individuals with Mental Illness:** 303-722-0300