

# REPORTING PATIENT CONCERNS

## Reporting Concerns

Any person receiving services or the parent/guardian of the person receiving services can file a complaint or grievance with the healthcare provider, insurance or managed care plan, or the hospital.

We want you to share your concerns with us. We will keep your concerns private and review them promptly. This helps us to improve our services.

## Steps you can take:

- Discuss your concern with your health care provider, case manager, or any other hospital representative.
- If you do not feel you received sufficient assistance to resolve the issue and/or would like to submit a formal grievance to us, you may do so by call the main hospital number at (831) 637-5711 and ask to be transferred to the Risk Manager
- If you file a complaint with us and a resolution does not occur in 7 days, you will receive a written or verbal response that we are working on resolving your concern and will follow-up within 30 days.

## Things to know:

You can also submit any complaint or grievance without identifying yourself. However, it will be more difficult for us to resolve.

You are welcome to involve someone you trust in any part of this process. To protect your privacy, we will need written authorization from you to do so unless he/she is your legally authorized representative.

If you submit a grievance regarding the care of another person, we cannot communicate with you regarding that care unless you are the patient's legally authorized representative and the patient can't direct her or his care.

You may ask any staff member you are comfortable with to help you. They will contact a member of the Hazel Hawkins Memorial Hospital Administration if needed.

## Complaints can also be filed with:

- The California Department of Public Health
- The Joint Commission or
- The Medical Board of California

**California Department of Public Health  
Licensing and Certification Division  
100 Paseo de San Antonio  
San Jose, CA 95113  
(408) 277-1784**

**Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181  
(800) 994-6610**

**Medical Board of California  
Central Complaint Unit  
2005 Evergreen Street, Suite 1200  
Sacramento, CA 95815  
(800) 633-2322**

# Reportando Preocupaciones del Paciente

## Reportando Preocupaciones

Cualquier persona que reciba servicios o el padre/tutor de la persona de que recibe servicios puede presentar una queja o queja con el proveedor de atención médica, el seguro o el plan de atención administrada, o el hospital.

Queremos que compartas tus inquietudes con nosotros. Mantendremos a sus preocupaciones privadas y las revisaremos rápidamente. Esto nos ayuda a mejorar nuestros servicios.

## Pasos que puedes tomar:

- Discuta su preocupación con su proveedor de atención médica, el administrador de casos de o cualquier otro representante del hospital.

▪

Si usted siente que no ha recibido suficiente ayuda para que resuelva el problema y/o desea presentarnos una queja formal de, puede hacerlo llamando al número de del hospital principal al (831) 637-5711 y solicitando que le transfieran a, el gerente de riesgos

▪

Si presenta una queja con nosotros y una resolución no ocurre en 7 días, recibirá una respuesta de por escrito o verbal que estamos trabajando en resolver su problema y le dará seguimiento dentro de 30 días.

## Cosas que saber:

También puede presentar cualquier queja o queja sin identificarte. Sin embargo, nos resultará más difícil resolver.

Usted es bienvenido a involucrar a alguien en quien usted confía en cualquier parte de este proceso. Para proteger su privacidad, necesitaremos una autorización por escrito de usted para hacerlo a menos que él / ella sea su representante legalmente autorizado.

▪

Si presenta una queja con respecto al cuidado de otra persona de, no podemos comunicarnos con usted con respecto a ese cuidado de a menos que usted sea el representante legalmente autorizado del paciente, y el paciente no pueda dirigir ella o su cuidado.

Puede pedirle a cualquier miembro del personal con el que se sienta cómodo que le ayude. Se pondrán en contacto con un miembro de la Administración del Hospital Conmemorativo Hazel Hawkins si es necesario.

## Las quejas también se pueden presentar ante:

- El Departamento de Salud Pública de California
- La Comisión Mixta o
- La Junta Médica de California

**Departamento de Salud  
Pública de California**  
División de Licencias y Certificación  
100 Paseo de San Antonio  
San Jose, CA 95113  
(408) 277-1784

**Oficina de Monitoreo de Calidad  
La Comisión Mixta**  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181  
(800) 994-6610

**Junta Médica de California**  
Unidad Central de Denuncias  
2005 Evergreen Street, Suite 1200  
Sacramento, CA 95815  
(800) 633-2322