



Como presentar una queja

Usted puede encontrarse en una situación en la cual sienta que está siendo agraviado/recibiendo un trato malo. Si esto sucede, debe saber que usted tiene el derecho de presentar formalmente una queja contra el doctor, hospital, facilidad médica, o compañía de seguros, del que usted ha recibido un trato malo. A continuación le indicamos los pasos que debe de seguir para poder presentar una queja:

- Seleccione el tipo de agencia a la cual presentara la queja (vea la lista que tenemos, pagina 2)
- Escriba su queja en una carta (vea el ejemplo que ponemos más abajo para tener una idea)
- Incluya el/los nombre(s) de la persona, organización del cual(es) haya recibido un trato malo
- Describa su queja
- Mencione donde ocurrió el incidente
- Mencione el día y hora del incidente
- Si tiene a alguien que haya presenciado el incidente incluya por escrito su(s) declaración(es)
- Incluya copias de facturas, recibos o cualquier objeto relacionado con el incidente
- Este dispuesto a dar información adicional, en el caso de que se le pida hacerlo.

Ejemplo: Carta para presentar una queja:

Estimado: (Comisionado/Secretario/Director/Presidente de la junta):

Me dirijo a usted(es) para presentar formalmente una queja en contra de (nombre de la persona, institución u organización) sobre un incidente ocurrido del cual siento que recibí un trato malo. Le(s) pido que se lleve a cabo una investigación y/o revisión. Estoy dispuesto(a) a proporcionar cualquier documentación que respalde mi queja y a cooperar con la persona encargada de mí caso.

A continuación describiré brevemente lo acontecido y la razón por la cual justifico la presentación de esta queja [esto fue lo que exactamente sucedió]

Estaré esperando por su respuesta y estaré dispuesto(a) a rellenar cualquier formulario/documento si es necesario.

Desde ya agradezco profundamente la asistencia brindada a este asunto.

Sinceramente,

[Su nombre]

Agencias que Manejan/Tratan Quejas

La siguiente lista resume como presentar una queja basándose en el sujeto o lugar donde la queja será dirigida, CCHCC tiene paquetes adicionales que le darán una mayor información de como presentar una queja e información adicional sobre las agencias que se encuentran en la lista de abajo, incluyendo formularios/formas de quejas y descripciones detalladas sobre el manejo de cada agencia.

<u>Contra que o quien es la queja</u>	<u>Donde presentar la queja</u>	<u>Como presentar la queja</u>
Profesionales licenciados	Departamento de Regulación Financiera y Profesional *Usted puede presentar una queja por correo electrónico.	Teléfono: (312) 814-6910 100 West Randolph Street Chicago, IL 60601 http://www.idfpr.com
Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (HMOs)	1) Procedimiento de quejas para HMOs 2) Si no está satisfecho, Departamento de Seguros de Illinois	Contacte a HMO para un procedimiento de queja Teléfono: (877) 527-9431 www.state.il.us/ins
Centros de Salud	Oficina de Regulación de Asistencia Sanitaria	Teléfono: (800) 252-4343
Compañías de Seguros	1) Procedimiento para presentar una queja a una Compañía de Seguros 2) Si no está satisfecho, contacte al Departamento de Seguros de IL	Contacte a la Compañía de Seguros para el procedimiento de queja Teléfono: (217) 782-7446 Reclamaciones del Consumidor 320 West Washington Street Springfield, IL 62767
Control de Calidad (ejemplo: derechos del paciente, seguridad, cuidado del paciente)	Comisión Conjunta en Acreditación de Organizaciones de Asistencia Sanitaria	Teléfono: (800) 994-6610 Fax: (630) 792-5636 Oficina de Calidad de Seguimiento/Monitoreo Direccion: One Renaissance Boulevard Oakbrook Terrace, IL 60181
Otros (ejemplo: conflictos sobre la factura, problemas con el acceso a cuidados)	Departamento de Abogacía General de Cuidados de la Salud	Teléfono: (877) 305-5145 TTY: (800) 964-3013

Champaign County Health Care Consumers
(217) 352-6533 · 44 E. Main Street, Suite 208 in Champaign
www.healthcareconsumers.org · cchcc@healthcareconsumers.org

Estos materiales son posible en parte por los fondos del programa FAITH² del Centro Medico de Presence, el hospital Carle, y Ciudad de Urbana.