



Quejas de los clientes

Si usted tiene una preocupación o una queja, DCHS hará esfuerzos razonables para entender Su situación y llegar a una conclusión o solución que sea aceptable para todas las partes involucradas.



Las quejas pueden presentarse verbalmente (en persona o por Teléfono), por escrito, o por correo electrónico.

Si desea recibir asistencia para llenar un formulario de quejas, póngase en contacto con el personal de recepción o con su médico.



¿Qué sucede después de presentar una queja o queja?

Dentro de los dos días hábiles posteriores a la recepción de su queja o queja, su médico, su supervisor o un especialista en mejoramiento de la calidad se pondrán en contacto con usted con respecto a su queja / queja. Uno de estos individuos trabajará con usted para resolver sus preocupaciones.



¿Qué sucede después de que mi queja o queja sea resuelta?

Si su agravio / queja fue resuelto por su médico y su supervisor, documentarán la resolución y su queja será considerada resuelta. Si un Especialista en Mejora de la Calidad fue asignado para revisar su queja / queja, ellos le redactarán una carta para usted reafirmando su queja y la resolución ofrecida por DCHS dentro de los 5 días hábiles del recibo de la queja.



¿Qué hago si no estoy satisfecho con la resolución?

Usted tiene el derecho de apelar una decisión de queja. Las apelaciones de quejas deben ser hechas dentro de 10 días hábiles de la notificación de la decisión de la queja.

Si usted es miembro del Plan de Salud de Oregon (OHP), también tiene la opción de presentar una queja con el Departamento de Quejas y Apelaciones de su plan

PacificSource Contact:

2965 NE Conners Avenue
Bend OR 97701

Call: (541) 385-5315
Fax: (541) 322-6424

Usted también tiene la opción de presentar una queja con:

Disability Rights Oregon
Llamar: (503) 243-2081 or 1-800-452-1694

Ombudsman del estado de Oregon
Llamar: (503) 945-6904 or 1-800-442-5238

DCHS Especialista en Mejora de la Calidad:
Channing Casey, RN (541) 330-4600