

AVISO SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Puede acceder al aviso completo en su portal de paciente o en nuestro sitio web kindclinic.org.

Efectiva 10/26/2026

Texas Health Action (“THA”) se compromete a brindar servicios de alta calidad, respetuosos, seguros y equitativos. THA mantiene procesos para que los pacientes y sus representantes tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes sobre la atención médica, los servicios, el acceso, la comunicación, la interacción con el personal u otros aspectos de la experiencia del paciente.

Estas inquietudes pueden variar según la situación. THA cuenta con un procedimiento de quejas y reclamaciones que garantiza una resolución rápida y razonable de las quejas de pacientes y/o cuidadores sobre los servicios o la atención médica recibida en Texas Health Action. Cualquier comentario sobre insatisfacción general con los servicios se considera una queja. Consideramos cada queja como una oportunidad para mejorar la calidad de la atención y el servicio que brindamos. Si bien esperamos que todos los pacientes estén satisfechos con los servicios que reciben, usted tiene derecho a compartir su opinión sobre su experiencia.

THA protegerá la información relativa a dichas opiniones de conformidad con las leyes federales y estatales de Texas aplicables y las políticas de THA. La información podrá compartirse cuando sea razonablemente necesario para investigar y resolver una queja o reclamación, proporcionar o coordinar la atención médica, cumplir con los requisitos legales o reglamentarios, proteger la seguridad del paciente o del personal, o según lo permita o exija la ley.

En ocasiones, la retroalimentación va más allá de una simple insatisfacción y podría constituir una violación de las políticas, el contrato o la ley. Estas situaciones justifican la presentación de quejas formales. En el caso de quejas por discriminación conforme a las leyes federales de derechos civiles aplicables, THA protegerá la identidad de la persona que presenta la queja, salvo que lo exija la ley o en la medida necesaria para llevar a cabo la investigación y cumplir con los requisitos de derechos civiles aplicables.

Sus derechos para presentar una queja/reclamación

Los pacientes o sus representantes tienen derecho a presentar y tramitar quejas informales y reclamaciones por escrito sin temor a perder los servicios ni a sufrir represalias de ningún tipo. Si se solicita, se protegerá la confidencialidad de la persona que presenta la queja en la medida de lo posible, al tiempo que se lleva a cabo una investigación completa y exhaustiva.

Si necesita ayuda para presentar una queja o reclamación, incluyendo asistencia por discapacidad, dominio limitado del inglés u otra necesidad de accesibilidad, póngase en contacto con nosotros. THA le proporcionará la asistencia adecuada de conformidad con la legislación vigente.

La THA prohíbe las represalias, la intimidación, la coacción o la discriminación contra una persona por el hecho de que dicha persona:

- Presenta o participa en una queja o reclamación;

- Solicita alojamiento, asistencia lingüística o ayuda o servicio auxiliar;
- Suscita preocupación en relación con la atención o la seguridad del paciente;
- Participa en una investigación; o
- Ejerce un derecho individual protegido por la ley federal o la ley de Texas.

Las inquietudes relacionadas con supuestas represalias también pueden presentarse a través del proceso de quejas o reclamaciones que se describe en este aviso.

Presentación de una queja/reclamación

Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas por el paciente o su representante. Si un representante presenta una reclamación en nombre del paciente, THA podrá solicitar la información razonablemente necesaria para acreditar la autoridad del representante para actuar en nombre del paciente, de conformidad con la legislación aplicable y las políticas de THA.

Las quejas pueden recibirse en persona, por teléfono, correo de voz, correo postal, correo electrónico, portal del paciente o mediante una encuesta de satisfacción del paciente. THA hará todo lo posible por revisar y responder a las quejas, independientemente de cómo se reciban.

Animamos a los pacientes o a sus representantes a que hablen de sus inquietudes con el personal presente que los atiende en el momento en que se produce la situación. Si no logran resolver el problema a su entera satisfacción, soliciten hablar con el administrador de la clínica o con el supervisor designado, quienes intentarán resolver su queja con prontitud.

- Si tiene comentarios, preguntas o inquietudes, póngase en contacto con nosotros en kindfeedback@texashealthaction.org o 1-833-937-5463.
- También puede enviar sus comentarios por correo a:

Acción sanitaria de Texas
Atención: Experiencia del paciente
101 W. Koenig Lane, Suite 300
Austin, TX 78751

Proceso de revisión de quejas

Una queja puede representar una violación de políticas, contratos o leyes, o una inquietud más compleja que la que el personal pueda resolver rápidamente en el punto de atención. Un paciente o su representante puede solicitar que cualquier incidente o inquietud sea revisado e investigado formalmente, o Texas Health Action puede elevar la inquietud a un nivel superior con base en la información contenida en la queja. Puede solicitar un formulario formal de queja a nuestro personal, pero este formulario no es obligatorio para presentar una queja. **Para su conveniencia, también encontrará una copia de este formulario al final de este aviso para que la imprima o fotocopie y nos la envíe, si fuera necesario.**

Siempre animamos a los pacientes y a sus representantes a presentar sus quejas lo antes posible para que THA pueda investigarlas y resolverlas con prontitud. THA no rechazará una queja simplemente porque se haya presentado después de un plazo determinado.

THA hará todo lo posible por revisar e investigar las quejas, incluso cuando no se disponga de toda la información solicitada. Cuando esté disponible, proporcione lo siguiente:

- Su nombre e información de contacto preferida;
- El nombre del paciente y su fecha de nacimiento;
- La fecha o fecha aproximada del evento;
- Una descripción de la preocupación;
- Los nombres de las personas involucradas, si se conocen; y
- La acción o resolución que usted solicita, si procede.

Las quejas recibidas por THA se documentarán y se remitirán al departamento o representante de Cumplimiento correspondiente para su revisión. La queja se escalará al Director u otro responsable pertinente para su investigación y resolución.

La investigación puede incluir la revisión de los registros pertinentes, entrevistas con el personal u otras personas, la revisión de las políticas y los procedimientos aplicables, y otras medidas razonablemente necesarias para comprender y resolver el problema.

THA confirmará la recepción de una queja formal por escrito dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la recepción de la información de contacto. Por lo general, THA proporcionará una respuesta final por escrito dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción de la queja. Si se requiere tiempo adicional para completar la investigación, THA notificará al paciente o a su representante por escrito, explicará que se necesita tiempo adicional y proporcionará una fecha estimada de finalización.

La respuesta describirá el resultado de la investigación y, en la medida en que sea apropiado y lo permita la ley, cualquier medida adoptada en respuesta a la queja. THA podría no estar autorizada a proporcionar cierta información si al hacerlo se revelara información confidencial o protegida de otra persona.

Todas las quejas recibidas por cualquier miembro del personal, contratista o voluntario serán documentadas y remitidas al Departamento de Cumplimiento. También puede contactarnos para presentar una queja en compliance@texashealthaction.org o llamando al 1-833-937-5463.

Puede enviar su queja/reclamación por correo a:

Acción sanitaria de Texas
Atención: Cumplimiento
101 W. Koenig Lane, Suite 300
Austin, TX 78751

Preocupaciones especiales

Si usted (como paciente o representante del paciente) cree que el paciente se encuentra en peligro inminente, llame al 911 o solicite asistencia médica de emergencia.

Las quejas relacionadas con la seguridad del paciente, sospechas de abuso, negligencia, explotación, peligro inminente u otras circunstancias que requieran atención inmediata serán remitidas con prontitud.

THA presentará informes a las autoridades gubernamentales, reguladoras, de servicios de protección, policiales u otras que sean requeridas o autorizadas por ley. El proceso interno de

quejas o reclamaciones de THA no reemplaza ni retrasa ninguna obligación de presentación de informes.

Nada de lo dispuesto en este aviso limita los derechos del paciente en virtud de la HIPAA u otras leyes federales o de Texas aplicables en materia de privacidad. Las quejas relacionadas con la privacidad o la seguridad de la información sanitaria protegida pueden presentarse a través de los mismos procedimientos descritos aquí, o mediante el procedimiento de quejas descrito en el Aviso de Prácticas de Privacidad de THA.

Atención alternativa durante un proceso de reclamación

Si un paciente regresa a THA para recibir atención adicional mientras una queja está pendiente, THA hará esfuerzos razonables para garantizar que el paciente no tenga que recibir atención del miembro del personal o proveedor que es objeto de la queja, cuando sea razonablemente factible y de acuerdo con las necesidades clínicas del paciente y los recursos disponibles.

Las alternativas pueden incluir la asignación a otro miembro del personal o proveedor, una ubicación diferente o la telemedicina cuando sea clínicamente apropiado y esté disponible.

Recurso de apelación por queja

Si un paciente o su representante no está satisfecho con la respuesta final a su reclamación, puede presentar una apelación por escrito dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la recepción de dicha respuesta. Puede apelar la decisión de su reclamación presentando una apelación por escrito. En la apelación deberá indicar los motivos de su disconformidad y las medidas adicionales que solicita.

En caso de apelación, el Director de Operaciones llevará a cabo una investigación y revisión independiente y emitirá una decisión por escrito en respuesta a la apelación. El Director que respondió originalmente no participará en el proceso de revisión y toma de decisiones de la apelación. THA proporcionará una decisión por escrito sobre la apelación dentro de los siete (7) días calendario posteriores a su recepción. Si se requiere más tiempo, THA podrá extender el plazo de respuesta hasta treinta (30) días calendario adicionales y notificará al paciente o a su representante sobre la extensión y la fecha prevista de respuesta.

Puede enviar su apelación por correo electrónico a compliance@texashealthaction.org o por correo postal dirigido a

**Acción sanitaria de Texas
Atención: Quejas de pacientes
101 W. Koenig Lane, Suite 300
Austin, TX 78751**

Quejas por derechos civiles

Los pacientes y sus representantes pueden presentar una queja por violación de derechos civiles sin necesidad de completar previamente nuestro proceso general de quejas para pacientes. Las quejas por discriminación o por no proporcionar la asistencia lingüística requerida, modificaciones razonables, ayudas auxiliares u otras adaptaciones para personas con discapacidad se tramitan de conformidad con las normativas federales y estatales aplicables.

La información sobre los procedimientos para presentar una queja por violación de derechos civiles está disponible en el Aviso de No Discriminación de THA. <https://kindclinic.org/notice-of-non-discrimination/>

THA proporciona servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares apropiados cuando así lo exige la ley. Los pacientes que necesiten adaptaciones, ayudas o servicios auxiliares, asistencia lingüística o ayuda para presentar una queja pueden solicitar asistencia a THA.

Pacientes que reciben asistencia/servicios financiados por el programa Ryan White

Los pacientes que reciben servicios financiados por Ryan White deben presentar primero su queja ante Texas Health Action; sin embargo, siempre tienen derecho a presentarla directamente ante la agencia administrativa de la subvención que se indica a continuación. Además, cada vez que THA reciba una apelación a una reclamación, la compartirá con la agencia administrativa en lo que respecta a la prestación de servicios financiados por Ryan White.

- Financiamiento de la Parte A con la Ciudad de Austin, Programa de Administración de Recursos sobre el VIH en el Campus de Salud Pública Betty Dunkerley, 7201 Levander Loop, Edificio H, Austin, TX, 78702 o Correo electrónico: APHHIVResourcesAdmin@austintexas.gov
- Financiamiento de la Parte B con el Consejo de Gobiernos de Brazos Valley (BVCOG) en PO Drawer 4128. 3991 East 29th Street, Bryan, Texas 77805-4128, Teléfono: 979-595-2801, Fax: 979-595-2810, Correo electrónico: info@bvcog.org

Otros organismos reguladores externos

Los pacientes o sus representantes pueden presentar una queja ante organismos reguladores externos, independientemente de si han utilizado previamente el proceso de quejas/reclamaciones de Texas Health Action. Este proceso de reclamaciones no impide que una persona ejerza su derecho a presentar una queja ante un organismo externo, a solicitar asistencia de una entidad gubernamental o a buscar cualquier otro recurso disponible conforme a la ley aplicable. El proceso interno de quejas, reclamaciones o apelaciones de THA no tiene como objetivo acortar, extender ni modificar ningún plazo establecido por ley o por un organismo externo para presentar una queja externa. Cada organismo externo puede tener sus propios requisitos y plazos de presentación, por lo que debe comunicarse directamente con ellos para obtener la información más precisa.

- Presente la solicitud directamente ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos, 1301 Young Street, Suite 106, Dallas, TX 75202. Teléfono: 1-800-368-1019, Fax: (202) 619-3818, Correo electrónico : ocrmail@hhs.gov o <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>.
- Presentación de quejas ante la Junta Médica de Texas: Las quejas sobre médicos, así como sobre otros profesionales con licencia y registrados ante la Junta Médica de Texas, incluidos asistentes médicos, acupunturistas, asistentes quirúrgicos, tecnólogos radiológicos médicos, técnicos radiológicos no certificados, profesionales de atención respiratoria, físicos médicos y perfusionistas, pueden reportarse para su investigación en la siguiente dirección: Junta Médica de Texas, Attn: Investigaciones, 1801 Congress Avenue, Suite 9200, PO Box 2018, Austin, Texas 78768-2018. Puede obtener ayuda

para presentar una queja llamando al siguiente número de teléfono: 1-800-201-9353. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja ante la Junta Médica de Texas, visite el sitio web de la Junta Médica de Texas en www.tmb.state.tx.us

- **Presentación de quejas ante la Junta de Enfermería de Texas:** Las quejas sobre enfermeras, así como sobre otros profesionales con licencia y registrados ante la Junta de Enfermería de Texas, incluidas las enfermeras registradas de práctica avanzada, pueden presentarse ante la Junta de Enfermería de Texas para su investigación en la siguiente dirección: Junta de Enfermería de Texas, Atención: Cumplimiento. Junta de Enfermería de Texas, Edificio de Oficinas Estatales George HW Bush, 1801 Congress Avenue, Suite 10-200, Austin, TX 78701 Las quejas también se pueden enviar a través del formulario en línea en <https://txbn.boardsofnursing.org/complaint>, por teléfono al 800-821-3205, por fax al (512) 305-6870 o por correo electrónico a complaints@bon.texas.gov.
- Las personas también pueden presentar quejas directamente ante el Programa de VIH/ETS del DSHS de Texas enviando un correo electrónico a hivstd@dshs.texas.gov o llamando al 737-255-4300.
- **Mapa de Salud Central** Los afiliados pueden enviar comentarios y quejas directamente a Central Health a través de su sitio web. <https://www.centralhealth.net/central-health-services-feedback/>
- Si usted cuenta con seguro médico, su compañía aseguradora podría tener su propio procedimiento para recibir quejas y reclamaciones. Comuníquese con su plan de salud. Los beneficiarios de Medicare/Medicaid podrían tener derechos adicionales de queja, reclamación, apelación y audiencia imparcial a través de Texas Medicaid, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas y/o el plan de atención administrada de Medicare/Medicaid del paciente, según corresponda.

Texas Health Action Formulario de quejas del paciente/cliente

Fecha del evento: _____

Lugar del evento: _____

Nombre y apellido del paciente/cliente: _____ Fecha de nacimiento: _____

¿Es usted el paciente/cliente? ☐ Sí ☐ No

En caso negativo, indique su nombre y parentesco: _____

Tenga en cuenta: según los procedimientos estándar de quejas, debemos proporcionar correspondencia escrita para todas las quejas. Si no desea recibir esta información por correo certificado a la dirección que consta en nuestros archivos o a otra dirección que nos proporcione, debe informarnos de otro método para que podamos proporcionar correspondencia escrita.

Confirma tus datos de contacto o proporciónanos una alternativa a continuación:☐ Teléfono registrado o ☐ otro teléfono: _____☐ Correo electrónico registrado o ☐ otro correo electrónico: _____☐ Dirección registrada o ☐ otra dirección: _____

¿Usted/el paciente/el cliente ya ha recibido una segunda opinión de otro profesional sanitario?

☐ Sí ☐ No

Nombre(s) del personal implicado, si se conocen: _____

Describe detalladamente su situación y los hechos que motivaron su queja. Mencione cualquier detalle relevante sobre la atención que le brindamos y cualquier inquietud relacionada con la seguridad, el apoyo, la responsabilidad, la confianza, la innovación, el respeto o la excelencia. (Para quejas impresas o escritas, puede usar el reverso de este formulario o adjuntar una segunda hoja).

Mi firma indica que he leído/escrito lo anterior y, a mi leal saber y entender, creo que es cierto:

Firma

Fecha