



Estado de Luisiana

Departamento de Salud de Luisiana

Sección de Estándares de Salud

Formulario de información de queja

**PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE UN CENTRO CON LICENCIA
SEGÚN LA SECCIÓN DE ESTÁNDARES DE SALUD (HEALTH STANDARDS SECTION)/
DEPARTAMENTO DE SALUD DE LOUISIANA (LOUISIANA DEPARTMENT OF HEALTH):**

Complete el formulario de queja en su totalidad. Dé la información de su queja (es decir, exactamente lo que sucedió). Si la queja implicó un incidente con un miembro del personal o departamento del centro/agencia, asegúrese de indicar el nombre del miembro del personal que participó y su título (es decir, R.N., LPN, ayudante, etc.), fecha en que ocurrió y el nombre del departamento particular participante (es decir, radiología, cirugía, cocina, comedor, etc.).

La Sección de Estándares de Salud revisa todos los formularios de queja que recibe y toma una determinación sobre el curso de acción. La jurisdicción del Departamento está en R.S. 40:2009.14, “el Departamento debe revisar el reporte y determinar si existen motivos razonables para una investigación. No se investigará ningún reporte si, a juicio de la oficina, no se hizo de buena fe, no es actual o es trivial o si el reporte no está en la autoridad investigadora de la oficina”. Una vez que se revisa el reporte de la queja, la persona que presenta la queja recibirá un aviso por escrito de la decisión del Departamento.

Si ya se presentó una queja directamente con el centro/agencia, dé al centro/agencia aproximadamente 30 días para investigar la queja y dar una respuesta de sus resultados. Después de darle al centro aproximadamente 30 días para responder, si no recibe una respuesta por escrito, comuníquese con nuestra oficina para presentar una queja. Pedimos que se incluya una copia de la carta que se envió por correo al centro/agencia con el formulario de queja.

- Abuso y quejas sobre un centro de atención residencial 1-888-810-1819
- Hospicio y atención médica en casa 1-800-327-3419
- Centro de atención intermedia por discapacidad del desarrollo (ICF/DD) 1-877-343-5179
- Servicios en casa y comunidad 1-800-660-0488

• Gestión de casos	1-800-660-0488
• Hospital, centro de cirugía ambulatoria, centro de diálisis y centro de abortos	1-866-280-7737
• Atención médica diurna para adultos	1-888-810-1819
• Atención diurna para adultos	1-800-660-0488
• Proveedor de atención residencial para adultos	1-225-342-6298
• Otros	1-225-342-0138

(Complete todas las secciones lo mejor que pueda)

HSS-ALL-39 revisado: 06/23/14; 5/2016; 4/2017; 3/2021, 04/2021; 11/2022
Página 3

Información del evento, que debe incluir nombres, fechas, títulos de las personas participantes, áreas del centro, turnos, números de las habitaciones, etc. (Dé tanta información como sea posible; puede adjuntar páginas adicionales según sea necesario):

Por la presente autorizo a la Sección de Estándares de Salud a enviar esta queja a la agencia correspondiente, si no está bajo la autoridad de la Sección de Estándares de Salud:

Firma de la persona que presenta la queja

Fecha

¿Reportó este evento a alguien en el centro? ☐ Sí ☐ No	
Si la respuesta es sí, dé la siguiente información: Nombre y título de la persona con quién lo reportó: Fecha del reporte: Método del reporte (marque todas las que correspondan): ☐ Escrito ☐ Teléfono ☐ En persona ☐ Correo electrónico ☐ Otro (describa):	
Si la respuesta es no, ¿está pensando en presentar una queja ante el centro/agencia? ☐ Sí ☐ No Si la respuesta es no, dé la razón por la que no presenta una queja ante el centro/agencia:	
¿Recibió alguna comunicación del centro /agencia sobre estas preocupaciones? Si es así, la forma de comunicarse con usted fue (marque todas las que correspondan): ☐ Escrito ☐ Teléfono ☐ En persona ☐ Correo electrónico ☐ Otro:	
*****Si es posible, presente una copia de la comunicación del centro/agencia con esta queja*****	
Si su queja implica:	
Problemas de facturación con seguros privados:	Remita esta queja a su representante de seguro personal o al Departamento de Seguros de Luisiana (Louisiana Department of Insurance) al 800-259-5300 o www.lds.la.gov <u>La Sección de Estándares de Salud/Departamento de Salud de Luisiana no interviene en problemas de facturación.</u>
Problemas de facturación con Medicaid:	Línea directa de Medicaid de Luisiana al 800-488-2917 <u>La Sección de Estándares de Salud/Departamento de Salud de Luisiana no interviene en problemas de facturación.</u>
Problemas de facturación con Medicare:	1-800-Medicare o www.medicare.gov <u>La Sección de Estándares de Salud/Departamento de Salud de Luisiana no interviene en problemas de facturación.</u>
Prácticas de médicos:	Remita su queja a la Junta de Examinadores Médicos del Estado de Luisiana (Louisiana State Board of Medical Examiners) 630 Camp Street New Orleans, LA 70130 Teléfono: (504) 568-6820; Fax: (504) 568-5754 http://www.lsbme.la.gov/ <u>La Sección de Estándares de Salud/Departamento de Salud de Luisiana no tiene autoridad sobre los médicos.</u>

Envíe este formulario por correo al:

Louisiana Department of Health, Health Standards Section
Complaint Program Desk
P.O. Box 3767
Baton Rouge, LA 70821

También puede enviar este formulario por fax a:
(225) 342-5073

También puede enviar este formulario por correo electrónico a:

HSSComplaints@LA.GOV