

## Expressing Concerns About Your Care

- 1 You have the right to express a concern or complaint concerning the hospital, your care or a hospital employee without your care being adversely affected. If we do not meet your expectations in any way, please let us know. If there is a problem, we want to correct it. Voicing your concern will not affect the care you receive. To express a concern, contact your nurse, a department manager/director or the hospital supervisor. You may also contact administration. However, most issues can usually be resolved at the unit level.
- 2 Your concerns are important to us, and we will attempt to resolve them as quickly as possible. In the event that we cannot address your concerns to your satisfaction, you may file a grievance with Administration.

Hospital Administration (the hospital operator can connect you):

- **Methodist Hospital**..... (210) 575-4000
- **Methodist Heart Hospital** ..... (210) 575-6800
- **Methodist Children’s Hospital** ..... (210) 575-7000
- **Methodist Specialty and Transplant Hospital** ..... (210) 575-8110
- **Metropolitan Methodist Hospital** ..... (210) 757-2200
- **Northeast Methodist Hospital** ..... (210) 757-7000
- **Methodist Ambulatory Surgery Hospital** ..... (210) 575-5000

- 3 Once your grievance has been presented to Administration, it will be investigated and you will generally receive a response within 28 days. You also have the right to contact the state licensure agency and report your concerns to them regardless of whether you have first used the hospital’s process to address your concerns.
- 4 You may submit a complaint against an Ambulatory Surgical Center, End Stage Renal Disease Facility, Hospital or Special Care with the following state agency:

**Texas Department of State Health Services  
Facilities Licensing Group/MC 1979  
1100 W. 49th Street  
Austin, TX 78756  
1-888-973-0022 Complaint Hot Line**

- 5 You may also file concerns about patient care and safety with the Joint Commission for the Accreditation of Health Care Organizations (including requests for a Public Information Interview). You can submit your complaint online by going to [www.jointcommission.com](http://www.jointcommission.com) or send it by email at [www.complaints@jcaho.com](mailto:www.complaints@jcaho.com). You may also fax to: Office of Quality Monitoring, (630) 792-5636 or mail to: Office of Quality Monitoring, Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 (print a Quality Incident Report Form for fax and mail submissions). If you have questions on how to file your complaint, you may call 1-800-994-6610, 8:30 a.m. to 5:00 p.m. Central Time, weekdays.

**METHODIST HEALTHCARE**

*“Serving Humanity to Honor God”*

San Antonio, Texas

[www.SAHealth.com](http://www.SAHealth.com)

©2006, Methodist Healthcare System of San Antonio, L.L.P.

# Expresando sus inquietudes sobre el cuidado de su salud

- 1 Como paciente usted tiene el derecho de expresar sus inquietudes o quejas en cuanto al hospital, el cuidado que usted recibe, o un empleado del hospital todo, esto sin afectar el cuidado de su salud. Si existe algún problema, nosotros lo queremos rectificar. Dejándonos saber sus inquietudes no afectará el cuidado de su salud. Para expresar una inquietud, avise a su enfermera, al gerente o director del departamento, o al supervisor del hospital. También se puede comunicar con el administrador del hospital. Sin embargo, la mayoría de los casos se pueden resolver dentro de la misma unidad de trabajo.
- 2 Sus inquietudes son importantes para nosotros, e intentaremos resolverlas tan pronto como nos sea posible. Si en nuestro esfuerzo de colmar sus inquietudes usted no queda satisfecho, usted puede llenar una acusación oficial con la Administración del Hospital.

Administración Hospitalaria (la operadora del hospital le puede comunicar directamente):

- **Methodist Hospital** ..... (210) 575-4000
- **Methodist Heart Hospital**..... (210) 575-6800
- **Methodist Children’s Hospital**..... (210) 575-7000
- **Methodist Specialty and Transplant Hospital**..... (210) 575-8110
- **Metropolitan Methodist Hospital**..... (210) 757-2200
- **Northeast Methodist Hospital**..... (210) 757-7000
- **Methodist Ambulatory Surgery Hospital**..... (210) 575-5000

- 3 Una vez que su queja se haya presentado a la Administración del Hospital, se investigará y normalmente usted recibirá una respuesta dentro de 28 días. Usted también tiene el derecho de contactar a la agencia estatal de licenciatura y reportarles sus inquietudes sin consideración alguna de que usted primero haya usado el proceso del hospital para resolver sus inquietudes.
- 4 Usted puede llenar una acusación oficial en contra de un Centro Ambulatorio, Instalación de Enfermedad Renal de Fase Final o Cuidados Especiales con la siguiente agencia estatal:

**Texas Department of State Health Services**  
**Facilities Licensing Group/MC 1979**  
1100 W. 49th Street  
Austin, TX 78756  
1-888-973-0022 Complaint Hot Line

- 5 También puede llenar una acusación oficial en cuanto a la seguridad de los cuidados de la salud con el Joint Commission for the Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO por sus siglas en inglés) en su Línea de Quejas (incluyendo solicitudes para una Entrevista de la Información Pública). Puede llenar una acusación oficial por Internet dirigiéndose a [www.jointcommission.com](http://www.jointcommission.com) o enviándolo por correo electrónico a: [www.complaints@jcaho.com](mailto:www.complaints@jcaho.com). También puede enviar un fax a: Office of Quality Monitoring, (630) 792-5636 o por correo a Office of Quality Monitoring, Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 (imprima una copia del formato “Quality Incident Report” para poder enviarlo por fax o correo). Si tiene dudas acerca de como llenar una acusación oficial, se puede comunicar al número gratuito 1-800-994-6610 de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Tiempo Central Americano, durante los días hábiles.

**METHODIST HEALTHCARE**

*“Serving Humanity to Honor God”*

San Antonio, Texas

[www.SAHealth.com](http://www.SAHealth.com)

©2006, Methodist Healthcare System of San Antonio, L.L.P.