

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMOS:

1. St. Luke's Surgery Center of Chesterfield adoptó un procedimiento de reclamos interno, que proporciona una resolución pronta y equitativa ante la queja de un paciente que involucre los servicios prestados a un paciente o los problemas relacionados con su atención dentro del centro quirúrgico. Animamos a los pacientes, a sus representantes o reemplazantes para que primero revisen cualquier problema con el personal presente y que tenga a su cargo al paciente en el momento del evento o situación, o para que inmediatamente pidan analizar la situación con el Director de Enfermería o el Administrador para ayudar a resolver los asuntos mientras el paciente se encuentra en el centro quirúrgico.
2. Un reclamo es una queja formal o informal, por escrito o verbal que el paciente, su representante o alguien en su lugar hace al Hospital cuando un problema del paciente no puede ser resuelto inmediatamente por el personal, en el momento en que ocurre sucede el problema y que requiere seguimiento. Los reclamos de los pacientes también incluyen los mensajes que se dejan en el buzón de voz, los que se envían por correo electrónico, recibidos por personal que llama al paciente después que se le da el alta del centro quirúrgico o como parte de un cuestionario de satisfacción que requiere de un seguimiento posterior. Si lo solicita, el centro quirúrgico puede proporcionar un "Informe de Reclamos del Paciente" formal para completar, pero este formulario no es necesario para presentar un reclamo. Los reclamos pueden estar relacionados con la atención del paciente, abuso o negligencia abuso, negligencia sobre el cumplimiento de las regulaciones federales del centro quirúrgico para los Servicios Medicare/ Medicaid (CMS).
3. Todos los reclamos recibidos por cualquier empleado, miembro del personal o médico serán documentados y reenviados al Departamento de Excelencia al Paciente en el centro quirúrgico. También puede enviarlas al:

St. Luke's Surgery Center of Chesterfield
Attn: Grievance Submission
111 St. Luke's Center Drive, Suite 500
Chesterfield, MO 63017
Telephone 314-798-7100
admin@stlukesscc.com

4. Los reclamos sobre situaciones que ponen en peligro al paciente, tales como negligencia o abuso, serán revisados de inmediato, según la seriedad de las denuncias y el potencial de daño hacia el paciente.
5. Cada reclamo firmado recibirá una respuesta dentro de las 24 horas siguientes al acuse de recibo del mismo. Esto se puede hacer directamente por teléfono, correo electrónico o correo postal.
6. El Departamento de Excelencia al Paciente revisará toda la información y realizará una investigación completa, y se emitirá una respuesta por escrito, un plan de acción o una resolución a más tardar siete (7) días calendario después de que se reciba el reclamo. Si es necesaria más información para la investigación, la carta de los siete días indicará el plazo para la respuesta final, a más tardar treinta (30) días después de que se reciba el reclamo.
7. Los reclamos se deberán presentar al Departamento de Excelencia al Paciente dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha del evento. Un reclamo debe contener el nombre, la dirección, el número de teléfono y el correo electrónico de contacto (si está disponible) del paciente (el "reclamante"). La información recibida deberá indicar el problema, la queja, la inquietud o el problema que se debe tratar.
8. El reclamante puede apelar la decisión recibida del por parte del Departamento de Excelencia al Paciente presentando una apelación por escrito, dirigida al "Consejo de Administración del

centro quirúrgico" dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción de la respuesta de del Departamento del Excelencia al Paciente. Esta apelación debe indicar los elementos de descontento junto con la respuesta recibida y la resolución posterior solicitada.

9. El del Departamento del Excelencia al Paciente realizará una investigación por separado, revisará y emitirá una decisión por escrito en respuesta a la apelación dentro de siete (7) días calendario o con una extensión de no más de treinta (30) días calendario posteriores a la recepción de la apelación. Este es el mismo plazo que se proporciona para la respuesta al reclamo original. El Departamento del Excelencia al Paciente no participará en la revisión ni en el proceso de toma de decisiones para esta apelación.
10. Si un paciente presentó un reclamo y regresa al Hospital para recibir atención adicional antes de que el reclamo se resuelva, no podrá ser atendido por el miembro del personal en cuestión o el médico involucrados en el proceso del reclamo de quejas.
11. Los pacientes, los representantes de los pacientes o quienes se presenten en su lugar pueden registrar un reclamo en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos directamente, sin importar si utilizaron primero el proceso de reclamos del centro quirúrgico. The Missouri Department of Health and Senior Services Bureau of Ambulatory Care, PO Box 570, Jefferson City, MO 65102-0570, phone: 573-751-1588.
12. Los pacientes pueden registrar un reclamo directamente ante el Mediador de Beneficiarios de Medicare, sin importar si antes utilizaron el proceso de reclamos del centro quirúrgico. Se puede contactar a Medicare en www.medicare.gov, en www.cms.hhs.gov/center/ombudsman o llamando al 1.800.633.4227.

QUEJAS:

- Las quejas se pueden dirigir al siguiente contacto del centro quirúrgico:
St. Luke's Surgery Center of Chesterfield
Attn: Grievance Submission
111 St. Luke's Center Drive, Suite 500
Chesterfield, MO 63017
Telephone 314-798-7100
admin@stlukesscc.com
- Las quejas se pueden dirigir a la siguiente Agencia Estatal:
Missouri Department of Health and Senior Services
State Health Department
Address: PO Box 570
City: Jefferson City
State: MO
Zip Code: 65102-0570. Or by calling 573-751-1588
Email: BAC@health.mo.gov
Website: health.mo.gov
- Sitio web para el Mediador de Beneficiarios de Medicare:
www.medicare.gov/ombudsman/resources.asp or 1.800.633.4227.



ST LUKE'S
SURGERY CENTER
of CHESTERFIELD
111 St. Luke's Center Drive, Suite 500
Chesterfield, MO 63017
314-798-7100

St. Luke's Surgery Center of Chesterfield complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex.

St. Luke's Surgery Center of Chesterfield cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Declaración de Derechos del Paciente y Procedimiento de Reclamos



ST LUKE'S
SURGERY CENTER
of CHESTERFIELD

El Consejo de Administración de St. Luke's Surgery Center of Chesterfield adopta y ratifica como política los siguientes derechos de los pacientes/clientes que reciben servicios en nuestro Centro. El Centro le dará al paciente, a su representante o padre sustituto una notificación oral y escrita de dichos derechos antes del procedimiento de acuerdo con el título 42 del Código de Reglamentos Federales (CFR, por sus siglas en inglés) § 416.50 Condición para la Cobertura - Derechos del Paciente y de acuerdo con el Estado de Missouri. Los derechos del paciente son los siguientes:

- el paciente tiene derecho a recibir servicios médicos y de enfermería sin discriminación en cuanto a edad, raza, color, religión, sexo, origen nacional, creencia política, minusvalía, discapacidad o fuente de pago. Tenemos la intención de tratar a cada paciente como un individuo único de la manera en que se reconozcan sus derechos humanos básicos;
- el paciente tiene derecho a ser informado de sus derechos en el momento de la admisión;
- los derechos del paciente deben ser proporcionados y explicados en un lenguaje y una manera que el paciente, su representante o padre sustituto entienda, incluyendo a los pacientes que no hablen inglés o con habilidades de comunicación limitadas;
- el paciente tiene la opción de utilizar un intérprete propio o uno de los suministrados por el Centro;
- el paciente tiene derecho a contar con un intérprete para pacientes que no hablen inglés;
- el paciente tiene derecho a la atención cuidadosa y respetuosa, incluyendo la consideración de variables psicosociales, espirituales y culturales que influyen en las percepciones de la enfermedad;
- el paciente tiene derecho a estar libre de cualquier acto de discriminación o represalia contra el paciente simplemente porque haya ejercido sus derechos;
- el paciente tiene derecho a la atención respetuosa dada por un personal competente; con previa solicitud, el paciente tiene derecho a recibir los nombres de su médico y de todos los demás practicantes que participen directamente en su cuidado, así como los nombres y funciones de las otras personas que tengan contacto directo con el paciente;
- el paciente tiene derecho a recibir una atención de buena calidad y estándares profesionales altos que sean mantenidos y revisados continuamente;
- el paciente tiene derecho a recibir información completa en términos sencillos sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo la información sobre los tratamientos alternativos y las complicaciones posibles. Cuando, por motivos médicos, no sea recomendable dar la información al paciente, la misma se le dará en su nombre a una persona responsable del paciente;
- el paciente puede delegar su derecho a tomar decisiones informadas a otra persona, incluso si el paciente no está incapacitado. En la medida en que lo permita la ley Estatal, el ASC debe respetar dicha delegación;
- el paciente tiene derecho a recibir la información necesaria para dar su consentimiento informado antes del inicio de cualquier procedimiento y/o tratamiento, excepto en casos de emergencia, el médico deberá obtener el consentimiento informado necesario antes del inicio del procedimiento. Esta información incluirá, como mínimo, una explicación del procedimiento o tratamiento en sí, su valor y los riesgos significativos, y una explicación de otros métodos de tratamiento apropiados, en caso de haberlos;
- cuando se produzca una emergencia y el paciente sea trasladado a otro centro, se le notificará a la persona responsable. La institución a la que se transfiera el paciente deberá ser notificada antes de trasladarlo;
- el paciente, o la persona responsable si el paciente no puede

- dar su consentimiento informado, tiene derecho a ser informado cuando un médico esté considerando incluirlo en un programa de investigación de atención médica o programa de donantes. Asimismo, el paciente o la persona responsable deberá dar su consentimiento informado antes de la participación real en el programa. El paciente, o la persona responsable, puede negarse a continuar en un programa para el que previamente haya dado su consentimiento informado;
- el paciente tiene derecho a rechazar los medicamentos o procedimientos, en la medida permitida por la ley, y un profesional médico le informará de las consecuencias médicas que traerá su rechazo;
- el paciente puede rechazar el tratamiento; en este caso, debe ser informado de las consecuencias médicas de esta acción. Si el paciente es incapaz mentalmente de tomar una decisión racional, se obtendrá la aprobación del tutor, pariente u otra persona legalmente autorizada para dar tal aprobación. El centro hará todo lo posible para informar al paciente de las instalaciones alternativas para el tratamiento si no podemos proporcionar el tratamiento necesario;
- el centro proporcionará al paciente o, según corresponda, a su representante o padre sustituto la información escrita acerca de sus políticas sobre las directivas anticipadas, incluyendo una descripción de las leyes Estatales aplicables de salud y seguridad, en caso de haberlas. El acceso a la atención en este centro no estará condicionado a la existencia de una directiva anticipada; usted puede designar un representante del paciente o padre suplente para que tome las decisiones de salud en su nombre, en la medida permitida por la ley;
- el paciente tiene derecho a que se considere su privacidad en relación con su programa de atención médica. La discusión del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y se llevarán a cabo discretamente;
- el paciente tiene derecho a tener registros de su atención médica, que se tratarán como confidenciales, salvo que la ley o los acuerdos contractuales de terceros indiquen lo contrario;
- el paciente tiene derecho a recibir una respuesta razonable a la solicitud de servicios que el centro le presta habitualmente, y de acuerdo con su tratamiento;
- el paciente tiene derecho a recibir información de parte del Centro para continuar con los requisitos después del alta médica y los medios para satisfacerlos; con previa solicitud, el paciente tiene derecho a examinar y recibir una explicación detallada de su cuenta, incluyendo una factura desglosada de los servicios recibidos, independientemente de las fuentes de pago;
- el paciente tiene derecho a conocer las reglas y regulaciones del centro, que apliquen a su conducta como paciente;
- el paciente tiene derecho a que los procedimientos de emergencia se apliquen sin retrasos innecesarios;
- el paciente tiene derecho a buenas técnicas de gestión dentro del Centro. Estas técnicas harán uso efectivo del tiempo del paciente y evitarán la incomodidad personal;
- el paciente tiene derecho a ser informado del proceso de quejas del centro y de la investigación de todas las quejas hechas por el paciente, su representante o su padre sustituto con respecto al tratamiento de la atención que se proporciona (o no se proporciona). La notificación del proceso de queja incluye: a quién contactar para presentar una queja, y que al paciente, su representante o padre sustituto se le proporcionará una notificación por escrito de la resolución de la queja que contendrá el nombre de la persona de contacto, los pasos tomados en su nombre para investigar tal queja, los resultados y la fecha de terminación de la queja;
- los reclamos o las críticas no servirán para comprometer el acceso futuro a la atención en este centro. El personal le aconsejará con

- gusto acerca de los procedimientos para registrar los reclamos o expresar las quejas, incluyendo, pero sin limitarse a, quejas relacionadas con el tratamiento o la atención que se proporciona (o no se proporciona);
- el paciente tiene derecho a acceder y copiar la información en el expediente médico en cualquier momento durante o después del curso del tratamiento. Si el paciente es incompetente, el registro se pondrá a disposición de su representante y/o padre suplente;
- el paciente tiene derecho a recibir una atención médica en un ambiente seguro con respecto a: seguridad ambiental del paciente, control de infecciones, seguridad y estar libre de abusos o acosos;
- el paciente tiene derecho a recibir una atención libre de restricciones, a menos que se observen problemas médicos lógicos que planteen un riesgo mayor para la salud sin estas restricciones;
- el paciente tiene derecho a participar en el desarrollo, la implementación y la modificación de su plan de cuidado.

Reclamos / Quejas

- Los reclamos pueden dirigirse al siguiente Contacto del Centro: St. Luke's Surgery Center of Chesterfield
Attn: Grievance Submission
111 St. Luke's Center Drive, Suite 500
Chesterfield, MO 63017
Phone: 314-798-7100, Email: admin@stlukesscc.com
- Los reclamos pueden dirigirse a la siguiente Agencia Estatal: Missouri Department of Health and Senior Services
Bureau of Hospital Licensing
PO Box 570
Jefferson City, MO 65102-0570
- Sitio web para el Defensor del Beneficiario de Medicare: <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>. Phone: 1-800-633-4227.