

Proceso para el manejo de **Quejas y Querellas**

- Recibir su queja o **querella** verbal y/o escrita.
- Investigar y dar solución a la misma.
- Tener una respuesta al paciente y/o familia en las primeras 24 horas.
- Concluir el proceso de investigación y proveer respuesta escrita al paciente o familiar sobre la resolución de la queja en o antes de 30 días laborables.

Contáctenos

Puede comunicarse vía telefónica al número **787-621-3700**, extensión **1212** o al correo electrónico servicioalcliente@mmcaol.com

De surgir alguna situación fuera del horario de servicio puede solicitar la asistencia del Supervisor General comunicándose al **787-621-3700**.



Calle Hernández Carrión
Urb. Atenas Manatí, PR 00674
T. **787-621-3700**
www.manatimedical.com

Proceso de **Quejas y Querellas**



Proceso de **Quejas y Querellas**

En caso de que entienda que sus derechos no han sido respetados puede querellarse. Usted puede presentar una queja o querella de manera verbal o escrita en cualquier área del hospital, es nuestro compromiso atender la misma.

El Proceso para Manejo de Quejas y Querellas es el siguiente:

- Recibir su queja o querella de manera verbal y/o escrita.
- Investigar y dar solución a la misma.
- Tener una respuesta al paciente y/o familiar en las primeras 24 horas.
- Concluir el proceso de investigación y proveer respuesta escrita al paciente o familiar sobre la resolución de la queja en o antes de 30 días laborables.

Puede comunicarse a la Oficina de Servicio al Cliente al **787-621-3700**, extensión **1212**

- Oficina de Mejoras a la Calidad, extensión **1445**
- Oficina de Cumplimiento Corporativo, extensión **1220**

*Bríndenlos la oportunidad de atender su situación. La oficina de servicio al cliente está ubicada en el sexto piso del hospital y su horario de servicio es de **lunes a viernes de 8:00 am - 5:00pm**. Fuera de este horario puede solicitar la asistencia del Supervisor General comunicándose al **787-621-3700**.*

Información de contacto con las Agencias

No obstante, usted tiene derecho a comunicarse con alguna de las agencias estatales, federales y acreditadoras que evalúan al Hospital.

- **Joint Commission (Comisión Conjunta)**
1-800-994-6610
E-mail: complaint@jointcommission.org
- **Oficina de Licenciamiento y Calidad de Servicio de Salud Mental, Drogas y Alcohol (ASSMCA)**
División de Manejo de Querellas
787-763-7575 exts. 1841, 1834
<http://www.assmca.gobierno.pr>
- **BFCC QIO-Livanta**
1-877-566-0566
1-866-815-5440
- **Línea de Medicare**
1-800-447-8477
- **Departamento de Salud**
Secretaría Auxiliar para la Reglamentación y Acreditación de Facilidades de Salud (SARAFS)
787-782-0120 exts. 4727, 4774
<http://www.salud.gov.pr>
- **Oficina de Inspector General**
División Protección y Defensa
787-721-4560
787-721-6121 ext. 249
- **Oficina Asuntos de la Vejez (SHIP) (OGAVE)**
787-680-7003
- **Oficina de Procurador del Paciente**
Reforma de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Área metro: 787-977-0909, 787-977-1100
1-800-981-0031
Querella ext. 1702
Orientación ext. 1701
<http://www.ops.pr.gov>