PRESBYTERIAN

Respondiendo a Sus Necesidades e Inquietudes

Presbyterian Healthcare Services se encuentra comprometido en hacer que su atención resulte lo más cómoda y libre de problemas que sea posible. Nuestro objetivo es brindar una atención excelente en un ambiente compasivo y sanador.

Procedimientos para que los pacientes presenten reclamos y quejas
Si usted desea compartir en forma telefónica una felicitación, un reclamo o una queja relacionado con su atención, servicios o seguridad, por favor llame **en forma gratuita al Centro de Servicios al Cliente de Presbyterian al 1-866-977-3021 o en forma local al (505) 923-5256**. También puede enviar un correo electrónico a info@phs.org.

Si usted desea comunicarse con nosotros en forma escrita con respecto a una felicitación, un reclamo o una queja, puede enviar la correspondencia a Presbyterian Healthcare Services a:

Presbyterian Healthcare Services
Attention: Enterprise Wide Complaint Management
P.O. Box 26666
Albuquerque, NM 87125-6666

No discriminación
Presbyterian Healthcare Services no excluye, niega beneficios ni de ningún otro modo discrimina a ninguna persona en base a su raza, color, nacionalidad, discapacidad o edad para la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios bajo ninguno de sus programas y actividades, ya sea que los mismos sean brindados por **Presbyterian Healthcare Services** en forma directa o a través de cualquier otra entidad con la cual **Presbyterian Healthcare Services** realice arreglos para que lleven a cabo sus programas y actividades. Esta declaración se encuentra en concordancia con las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, el Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley respectiva a Discriminación por la Edad de 1975 y las Reglamentaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos emitidas de acuerdo con estas leyes en el Título 45 del Código Federal de Regulaciones, Partes 80, 84 y 91.

En caso de preguntas, por favor comuníquese con:
Nombre del proveedor: Presbyterian Healthcare Services
Persona de contacto/Coordinador de Art 504: Director de Enterprise Wide Complaint Management
Número de teléfono: (505) 923-5256
TDD o número de Retransmisiones del estado: 1(866) 977- 3021

Cualquier paciente, familiar, tutor legal o empleado puede denunciar un incidente de abuso, negligencia o uso indebido de bienes personales a cualquier empleado de Presbyterian Healthcare Services o directamente a New Mexico Health Care Authority Division of Health Improvement (La Autoridad de Atención Médica de Nuevo México Departamento de Mejora de la Salud). Las denuncias de abuso, negligencia o uso indebido de bienes personales pueden realizarse utilizando el formulario de denuncia de incidentes de la New Mexico Health Care Authority Division of Health Improvement o llamando, enviando un fax o un correo electrónico como se indica a continuación. Las quejas o reclamaciones respecto a esta instalación también pueden presentarse ante la New Mexico Health Care Authority Division of Health Improvement (HCA DHI).

Línea directa de HCA DCI: 1-800-752-8649
Fax: 1-888-576-0012
Correo electrónico: Incident.Management@hca.nm.gov
En línea: Formulario en línea en https://www.hca.nm.gov/report-abuse-neglect-exploitation
Servicios de Protección para Niños
Teléfono: 1-800-797-3260
Fax: 1-505-841-6691
Servicios de Protección para Adultos
Teléfono: 1-866-654-3219
Fax: 1-855-414-4885

Este centro se encuentra acreditado por la Comisión Conjunta (JC, por sus siglas en inglés) La acreditación de la Comisión Conjunta permite a los hospitales/centros mejorar en forma continua la seguridad y la calidad de la atención brindada al público. Si tiene preocupaciones relativas a la calidad o a la seguridad, y desea presentar un informe a la Comisión Conjunta con respecto a este hospital, por favor comuníquese con la Comisión Conjunta a:

Correo: Office of Quality Monitoring
Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono: 1-800-994-6610
En línea: Hay un formulario en línea disponible para su presentación: **www.jointcommission.org**. Utilice el formulario "Reportar un evento de seguridad del paciente".
La Joint Commission no acepta presentaciones enviadas por fax o correo electrónico.

Para reclamos o quejas relativos a su Programa de Trasplante Renal, puede comunicarse a la Red #15 de Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD, por sus siglas en inglés); una organización sin fines de lucro involucrada en asegurar la calidad de la atención a las personas con ESRD a:

Correo: Intermountain End-Stage Renal Disease Network
1301 Pennsylvania, Suite 750
Denver, CO 80203
Teléfono: (303) 831-8818 o llamada gratuita al 1-800-783-8818 o al 1-888-777-0105

Si usted tiene una preocupación con respecto a una posible violación de la ley o del compromiso de ética de Presbyterian, debería informar su preocupación en uno de los modos siguientes:
- Solicite hablar con un supervisor o gerente
- Comuníquese con el Departamento de Cumplimiento de Presbyterian: Teléfono - (505) 923-8544
- Llame a la Línea Gratuita de Cumplimiento: 1-888-435-4361 (en forma anónima, las 24 horas los 7 días de la semana, Cumplimiento Global)

Última actualización: 11/2025

CDSGEN-27 1125

Needs Concerns SPN CDSGEN-27 1025.indd 1 11/3/25 10:07 AM