

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS FORMALES BASADAS EN LA SECCIÓN 504

El sistema de salud Avista Adventist Hospital ha adoptado un procedimiento interno para la presentación de quejas formales a fin de brindar una resolución expeditiva y justa a las quejas que aleguen cualquier acción prohibida por las regulaciones del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. (regulación 45, artículo 84 del Código de Regulaciones Federales; CRF) que implementan la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 con sus correspondientes reformas (regulación 29, artículo 794 del Código de los EE. UU.). La Sección 504 establece en parte que “ningún individuo calificado pero con discapacidad... será excluido de participar o recibir los beneficios correspondientes, ni será sometido a un trato discriminatorio, en ningún programa o actividad que reciba ayuda financiera federal, por el solo hecho de su discapacidad...”. La ley y las regulaciones pueden consultarse en la oficina del representante del paciente, Chris Santana (303-673-1062), que ha sido designada para coordinar los esfuerzos del sistema de salud Penrose-St. Francis Health Services a los efectos de que esta institución cumpla con las regulaciones.

1. La queja debe presentarse por escrito, con el nombre y la dirección de la persona que la presenta y una breve descripción de la acción que se alega que está prohibida por las regulaciones.
2. La persona que presenta la queja tiene derecho a ser representada por otro individuo o un abogado.
3. La queja debe presentarse en la oficina del coordinador de la Sección 504 en un plazo razonable posterior al momento en que la persona que presenta la queja toma conocimiento de la acción que según alega está prohibida por las regulaciones.
4. El director ejecutivo o la persona que éste designe deberá llevar a cabo la investigación pertinente sobre la queja a fin de determinar su autenticidad. Estas normas contemplan investigaciones informales pero exhaustivas, lo cual permite a todas las personas interesadas y sus representantes, si hubiere, presentar pruebas relevantes con respecto a la queja. Conforme a la regulación 45, artículo 84.7 (b) del CRF, el sistema de salud Avista Adventist Hospital no tiene la obligación de procesar las quejas de las personas que solicitan empleo.
5. El director ejecutivo o la persona que éste designe emitirá una resolución con respecto a la determinación de la autenticidad de la queja en el plazo de 30 días posteriores a la presentación de ésta.
6. El coordinador de la Sección 504 conservará todos los expedientes y registros del sistema de salud Avista Adventist Hospital relacionados con las quejas presentadas conforme al presente documento. El coordinador de la Sección 504 podrá asistir a las personas en la elaboración y la presentación de las quejas.
7. El derecho de un individuo a una resolución expeditiva y justa de la queja presentada conforme al presente documento no se verá afectado por el hecho de que dicho individuo hiciera uso de otros recursos judiciales, tales como la presentación de una queja basada en la Sección 504 en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. La práctica de este procedimiento para la presentación de quejas formales no constituye un requisito previo para recurrir a otras vías legales.
8. Estas normas serán interpretadas en sentido amplio a fin de proteger los derechos esenciales de las personas interesadas, cumplir con las debidas normativas del proceso y garantizar que el sistema de salud Avista Adventist Hospital cumple con las regulaciones y la Sección 504.
9. Un individuo que presenta una queja puede recurrir a otras vías legales. Esto incluye la presentación de quejas en:

The Office for Civil Rights
Department of Health and Human Services
999 18th Street, South Terrace, Suite 417
Denver, Colorado 80202
Teléfono: 303-844-2024
TDD (línea para personas con problemas auditivos): 303-844-3439
Fax: 303-844-2025