

## Formulario de queja sobre un proveedor o establecimiento de cuidados de la salud

### Instrucciones:

Lea las [preguntas frecuentes](#) (FAQ) antes de completar este formulario. Utilice este formulario para presentar una queja en contra de un proveedor individual de cuidados de la salud, establecimiento de cuidados de la salud o el ejercicio de cuidados de la salud sin licencia. El proveedor o el establecimiento de cuidados de la salud debe tener credenciales expedidas por el Departamento de Salud del Estado de Washington, o ejercer el cuidado de la salud en el Estado de Washington sin licencia. Puede buscar un proveedor o credencial de establecimiento en nuestra [página web de búsqueda de credenciales y verificación de licencias de proveedores](#). Si necesita más asistencia para completar este formulario, comuníquese con nosotros llamando al 360-236-2620 o escriba a [hsgacomplaintintake@doh.wa.gov](mailto:hsgacomplaintintake@doh.wa.gov)

1. Sección 1 - Complete esta sección si está presentando una queja sobre un proveedor de cuidados de la salud individual o el ejercicio sin licencia de una profesión de cuidados de la salud. Tenga en cuenta que el personal administrativo de su proveedor probablemente no esté obligado a tener una credencial de nuestra agencia.
2. Sección 2 - Complete esta sección si está presentando una queja sobre un establecimiento de cuidados de la salud. Consulte las preguntas frecuentes para ver una lista de [establecimientos que regulamos](#) y obtener información sobre [clínicas](#) y establecimientos que el [Departamento de Servicios Sociales y Salud regula](#).
3. Sección 3 - Incluya su información de contacto. Si está presentando la queja en nombre de un negocio o establecimiento, indíquelo en esta sección.
4. Sección 4 - Complete esta sección si no es el paciente.
5. Sección 5 - Responda todas las preguntas de esta sección lo mejor que pueda y con tanto detalle como fuera posible para que las revise la [autoridad disciplinaria](#).

No envíe varias copias de su queja. Cuando lo complete, envíe el formulario por correo, correo electrónico o fax a las siguientes direcciones:

### Correo:

Health Systems Quality Assurance  
Complaint Intake Unit  
P.O. Box 47857  
Olympia, WA 98504-7857

**Correo electrónico:** [hsgacomplaintintake@doh.wa.gov](mailto:hsgacomplaintintake@doh.wa.gov) Si lo envía por correo electrónico, envíenos la queja directamente como correo electrónico o adjunto. No envíe su queja mediante servicios de almacenamiento en línea o servicios de correo electrónico seguro que requieran credenciales de inicio de sesión.

**Fax:** 360-236-2626

**SECCIÓN 1 - Información del proveedor de cuidados de la salud:**

Si está presentando una queja sobre un establecimiento de cuidados de la salud, pase a la sección 2. Si el establecimiento es un [consultorio de un médico, oficina o clínica de un proveedor](#), complete la sección 1 (esta sección) e incluya el nombre del proveedor de cuidados de la salud.

¿Cómo se llama el proveedor individual de cuidados de la salud sobre el cual está presentando la queja (si corresponde)?		
Nombre:	Segundo nombre:	Apellido:
¿Qué tipo de proveedor de cuidados de la salud es este?		
Otro (especifique):		
Domicilio:		
Ciudad:	Estado:	Código postal:

**SECCIÓN 2 – Información sobre el establecimiento:**

Si este es el consultorio de un médico, oficina del proveedor, clínica, hogar familiar para adultos, establecimientos de vivienda asistida, hogar de ancianos o centro de enfermería especializada, quizás podamos procesar una queja contra proveedores individuales que trabajen allí. Para hacerlo, complete la sección 1 de este formulario. Sin embargo, si desea presentar una queja contra un establecimiento de vivienda asistida, hogar familiar para adultos, hogar de ancianos o centro de enfermería especializada y no contra un proveedor individual que trabaje en uno de esos establecimientos, comuníquese con el [Departamento de Servicios Sociales y de Salud](#) llamando al 800-562-6078.

¿Cuál es el nombre y la dirección del establecimiento sobre el cual está presentando la queja (si corresponde)? Incluya el domicilio físico del establecimiento, no una dirección postal ni apartado postal.		
Nombre:		
<a href="#">Tipo de establecimiento</a> :		
Otro, especifique:		
Domicilio:		
<input type="checkbox"/> El domicilio es el mismo que el domicilio en la sección 1		
Ciudad:	Estado:	Código postal:
¿Cuál es su estado de empleado en este establecimiento? Marque la selección a continuación. (Esta información se debe utilizar únicamente para fines administrativos internos)		
<input type="checkbox"/> Nunca fue un empleado	<input type="checkbox"/> Ex empleado	<input type="checkbox"/> Actualmente es un empleado

En el establecimiento, ¿en qué departamento, unidad, número de habitación o piso se produjeron los incidentes o problemas? ¿Cuál fue la fecha de admisión y de alta?	
Departamento:	Piso:
Número de habitación:	Unidad:
Fecha de admisión:	Fecha de alta:
¿El paciente o el cliente aún está en el establecimiento o aún recibe servicios?	
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

### Sección 3 – Su información:

Incluya su información de contacto para asegurarse de que el departamento pueda hacer un seguimiento con usted acerca de sus preocupaciones. Si informa su nombre, su queja no se considerará anónima, incluso si solicita anonimato. Si recibimos una queja que lo identifique solo parcialmente, será tratado como un demandante desconocido. Los demandantes anónimos y desconocidos no recibirán seguimiento del departamento. En conformidad con las leyes de registros públicos, no podemos retener los nombres de las personas que presentan quejas, a menos que califiquen para la “[exención de informante](#)”. [RCW 43.70.075](#) y [WAC 246-15-010 determinan](#) su estado de exención de informante, no necesariamente su solicitud de exención. Lea las preguntas frecuentes concernientes a la presentación de una [queja anónima](#) y quién puede calificar para la [exención de informante](#). Para obtener más información acerca de la exención de informante, quizás deba consultar a su abogado; el departamento no le puede brindar asesoría legal.

¿Cuál es su nombre, domicilio postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico?		
Nombre:	Segundo nombre:	Apellido:
Domicilio:		
Ciudad:	Estado:	Código postal:
Teléfono: <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/> Trabajo		
Teléfono alternativo: <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Fax		
Correo electrónico:		
¿Está presentando esta queja en nombre de un negocio o establecimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Si la respuesta es sí, informe el nombre del negocio o establecimiento:		
Si usted es el paciente, ¿cuál es su fecha de nacimiento?		

**SECCIÓN 4 – Información del paciente:**

Complete esta sección si la información del paciente es diferente a la información en la sección 3.

¿Cuál es el nombre y la fecha de nacimiento del paciente o cliente afectado?		
Nombre:	Segundo nombre:	Apellido:
Fecha de nacimiento:		

¿Cuál es su relación con el paciente o cliente?
<input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Hermano/a <input type="checkbox"/> Amigo <input type="checkbox"/> Otro (Especifique otro):

**SECCIÓN 5 – Información sobre la queja:**

Proporcione tanta [información](#) como fuera posible acerca de los supuestos problemas que desee informar.

¿Cuáles fueron las fechas y horas en las que sucedieron los incidentes o problemas?

¿Ha informado esto, presentado una queja o acción ante cualquier otra agencia u organización? ¿Entre estos se cuentan las fuerzas policiales, los servicios de protección de adultos o las juntas de licenciamiento de profesionales? Si es así, ¿qué agencias, cuándo y cuáles fueron las acciones o conclusiones?

**Describe en detalle lo sucedido. (Si necesita más espacio, adjunte otra hoja).**



Complete y envíe el formulario de queja por correo, fax o correo electrónico a la dirección que se encuentra más arriba. Proporcione tanta información como fuera posible para que la revise la autoridad disciplinaria. Si tiene más preguntas acerca del proceso de queja, comuníquese con nosotros llamando al 360-236-2620.

#### **Incluya la siguiente información:**

- Los nombres y la profesión de los proveedores de cuidado de la salud individuales que supuestamente brindaron la atención inferior a la norma.
- Nombres del establecimiento donde supuestamente recibió la atención inferior a la norma.
- El domicilio físico del establecimiento.
- Fechas del servicio.
- Una descripción detallada de los eventos que desea informar.
- Su información de contacto (nombre, domicilio postal y número de teléfono).

#### **¿Puedo presentar una queja sin dar mi nombre?**

Las quejas que no incluyen el nombre de la persona involucrada son difíciles de investigar. Las quejas presentadas de manera anónima no recibirán seguimiento alguno del departamento.

#### **¿Hay algunas protecciones para los denunciantes?**

Puede ser que usted califique como denunciante o para confidencialidad como denunciante bajo las disposiciones del [RCW 43.70.075](#).

#### **¿Cómo es el proceso disciplinario?**

Cuando recibimos un informe sobre un proveedor de cuidados de la salud, lo revisamos para decidir si el supuesto incidente o evento infringe la ley y si tenemos autoridad legal para tomar medidas. Si no se cumplen estas dos condiciones, se cerrará el expediente sin investigación.

Si determinamos que el alegato puede ser una violación y hay autoridad legal para tomar medidas, la autoridad disciplinaria puede autorizar una investigación. La autoridad disciplinaria administra

cada caso durante todo el proceso disciplinario. Trabajamos con investigadores, abogados de planta y la Oficina del Fiscal General para identificar violaciones y evaluar la evidencia. Si la evidencia no demuestra una violación, cerramos la queja.

Si encontramos violaciones, el caso se presenta ante un panel de miembros del departamento, la junta o la comisión para su aprobación para, posiblemente, tomar medidas. Los procedimientos para el proceso de quejas y disciplinario se describen en la Ley de Procedimientos Administrativos, Capítulo [34.05 RCW](#) y en la [Ley Disciplinaria Uniforme](#).

Las sanciones que se podrían imponer a un proveedor de cuidados de la salud se describen en la Ley Disciplinaria Uniforme en [RCW 18.130.160](#). Entre las acciones se cuentan multas, asesoramiento, nueva capacitación, limitaciones o suspensiones del ejercicio. Tanto el departamento como las juntas y las comisiones tienen la responsabilidad de garantizar que el público esté protegido y, en segundo término, rehabilitar al proveedor.

Los expedientes disciplinarios son documentos públicos. Sin embargo, la ley de documentos públicos establece que no se divulgarán ciertos documentos.

### ¿Qué información debo incluir en mi queja?

Puede incluir cualquier información que considere necesaria en su queja. Como mínimo, debemos saber lo siguiente:

- Contra quién es la queja.
- Cuáles son sus alegatos específicos en cuanto al proveedor o el establecimiento.

Si la autoridad disciplinaria autoriza una investigación, nuestros investigadores podrían solicitar información adicional a usted y al proveedor de cuidados de la salud.

### Si presento una queja en contra de un proveedor de cuidados de la salud y tiene como resultado una acción disciplinaria, ¿qué tipo de compensación podría recibir de la junta, comisión, departamento o individuo?

Bajo ciertas circunstancias limitadas, podríamos solicitar al proveedor de cuidados de la salud que reembolse los honorarios cobrados al cliente. Sin embargo, no tenemos jurisdicción en asuntos de compensación por mala praxis. Eso debe intentar obtenerse en un tribunal civil.

### ¿Qué tipos de establecimientos regula el departamento?

- Centros de cirugía ambulatoria
- Maternidades
- Casas de cuidado grupal de niños
- Agencias de cuidado en el hogar, agencias de salud en el hogar
- Agencias de cuidados paliativos, centros de cuidados paliativos
- Hospitales
- Hoteles y moteles
- Laboratorios clínicos o sitios de estudios médicos
- Alojamiento temporal para trabajadores o alojamiento para trabajadores rurales migrantes
- Prisiones del departamento de correccionales (no cárceles municipales, del condado ni federales)
- Centros de tratamiento residencial
- Clínicas de salud rural
- Servicios de farmacia de hospitales mentales de las regiones este y oeste del estado. Los informes que involucren a estos establecimientos se pueden enviar a los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid para su análisis.
- Escuelas estatales para hipoacúsicos y disminuidos visuales.

### ¿Quiénes toman las decisiones?

La legislatura autoriza al secretario del Departamento de Salud y 14 juntas y comisiones a disciplinar a los proveedores de cuidados de la salud que infrinjan la ley. Las juntas y las comisiones trabajan con el departamento para desarrollar procesos para recibir, investigar y determinar medidas disciplinarias apropiadas por violaciones. Las acciones solo se pueden llevar a cabo contra proveedores y establecimientos que tengan la obligación de tener licencia, estar certificados por el departamento o registrados en este.

### Deseo presentar una queja en contra de una clínica o un consultorio médico u odontológico. ¿Con quién debo comunicarme?

Generalmente, no es necesario que las clínicas o los consultorios de proveedores tengan licencia. Tenemos autoridad sobre proveedores individuales si tienen licencia o están realizando un trabajo que requiera de una licencia. No tenemos autoridad sobre miembros del personal administrativo, como recepcionistas o gerentes de oficina.

### Deseo presentar una queja en contra de un hogar familiar para adultos, hogar de ancianos o establecimiento de vivienda asistida. ¿Con quién debo comunicarme?

Algunos establecimientos, como los hogares de ancianos y los establecimientos de vivienda asistida están regulados por el [Departamento de Servicios Sociales y de Salud](#) (DSHS). Puede presentar una queja ante el DSHS llamando al 800-562-6078. Si un proveedor individual que trabaja en uno de estos establecimientos tiene una licencia expedida por nuestra agencia o está llevando a cabo un trabajo que requiera de una licencia de nuestra agencia, puede presentar una queja contra esa persona.

### ¿Debo ser un paciente para presentar una queja?

Todo aquel que sepa de una conducta poco profesional de un proveedor de cuidados de la salud puede presentar una denuncia.

### ¿Qué acción puede llevar a cabo el departamento contra un proveedor?

La autoridad disciplinaria está limitada a tomar acciones contra las credenciales de un proveedor de cuidados de la salud para evitar perjuicios a los pacientes. (Ver proceso disciplinario más arriba).

**Mis proveedores de cuidados de la salud me dijeron que ya no me quieren como paciente. ¿Pueden hacer eso?**

Si usted no tiene un problema grave en el que la falta de seguimiento inmediato pudiera poner en riesgo su salud, los proveedores de cuidados de la salud pueden finalizar la relación. La única excepción es que un hospital no puede denegar el acceso a la atención de emergencia a nadie. El hospital debe, por lo menos, evaluar a toda persona que ingrese a la sala de emergencias y, si no puede brindar la atención necesaria, debe transportar al paciente a un hospital que pueda brindarla.

**¿Puede un proveedor de cuidados de la salud rehusarse a darme copias de mi historia clínica debido a un saldo impago?**

Un proveedor puede cobrar una tarifa por copias, según lo establecido por leyes o reglamentos, antes de entregar los documentos, pero no puede retener documentos debido a un saldo impago de su cuenta.

**¿Cómo averiguo si mi queja está avanzando?**

No se darán detalles de una investigación en curso, pero puede llamar para recibir una actualización sobre el estado general de su queja. Sin embargo, recuerde que debido a los problemas legales y médicos involucrados, el proceso disciplinario puede ser largo, por lo que agradecemos su paciencia.

**¿Cuánto se tardará en solucionar mi queja?**

El tiempo dependerá de la naturaleza de la misma y la complejidad del caso. Se requiere de paciencia cuando se trata con los diferentes problemas legales y de salud involucrados. Los casos pueden demorar tan poco como unas pocas semanas o, en algunos casos, tanto como dos años.

**¿Cómo puedo obtener copias de los expedientes concernientes a informes o medidas disciplinarias del departamento?**

Cualquier persona puede solicitar una copia de un expediente. Para hacerlo, puede enviar una solicitud por escrito a la Unidad de Divulgación al Público. En el caso de archivos de más de 50 páginas, cobramos 15 centavos por página. Se revisará el archivo y toda la información exenta se redactará o retendrá en conformidad con la Ley de Documentos Públicos [Capítulo 42.56 RCW](#).

Public Disclosure Unit  
P.O. Box 47865  
Olympia, WA 98504  
Fax: 360-586-2171  
[pdrc@doh.wa.gov](mailto:pdrc@doh.wa.gov)

**¿Qué debo hacer después de presentar una queja?**

Quizá se le solicite información adicional, ya sea por carta o entrevista. Probablemente, se le solicite que firme un formulario de divulgación para renunciar a su derecho a confidencialidad para la investigación de su queja. Quizá se le solicite que testifique si es necesaria una audiencia formal.

**¿Qué es una violación?**

Entre las violaciones de proveedores de cuidado de la salud se cuentan las siguientes:

- Afección mental o física: Esta afección involucra la incapacidad mental o física del proveedor de cuidados de la salud para ejercer con habilidad y seguridad razonables ([RCW 18.130.170](#)).
- Conducta poco profesional: Este es un término utilizado para describir la conducta, los actos o las condiciones que se consideran poco profesionales por ley en este estado ([RCW 18.130.180](#)).
- Ejercicio de la profesión sin licencia: esta categoría se aplica a cualquier circunstancia que involucre a una persona o establecimiento que ejerza cuidados de la salud, pero no tenga una credencial válida de Washington ([RCW 18.130.190](#)).

**¿Cuáles son algunos ejemplos de cosas que el departamento, las juntas y las comisiones no pueden hacer?**

- Encargarse de una disputa de honorarios entre usted y su proveedor de cuidados de la salud u obtener un reembolso de dinero que usted crea se le adeuda.
- Disciplinar a proveedores de cuidados de la salud que no estén obligados a ser regulados por el departamento.
- Resolver cuestiones concernientes a compensación por discapacidad o reembolso de seguros.
- Resolver problemas concernientes a groserías por parte de proveedores de cuidados de la salud o miembros de su personal.
- Resolver problemas que involucren errores tipográficos, errores de hechos o fallas en la comunicación.
- Brindarle asesoría o ayuda legal. Esto incluye, entre otros, lo siguiente:
  - Exención de informante.
  - Ayudarle a demandar a un proveedor de cuidados de la salud.
  - Asesoría concerniente a una demanda en su contra por parte de un proveedor de cuidados de la salud.
  - Recomendar a un abogado.
  - Discutir el mérito de su queja antes de presentarlo. La autoridad disciplinaria debe revisar su queja para decidir su mérito.

**Mi proveedor de cuidados de la salud es grosero. ¿Hay algo que pueda hacer al respecto?**

La grosería no es una violación de la ley. Sin embargo, las acciones que engañan, perjudican o son de naturaleza sexual se consideran conductas poco profesionales y se deben informar al departamento. Si usted simplemente no está cómodo con su proveedor, otra opción es encontrar uno que sea más adecuado para usted.

**¿Hay un límite de tiempo para presentar una queja?**

No. No hay un límite de tiempo reglamentario para presentar una queja; sin embargo, es posible que no se pueda hacer nada sobre un caso debido a que la información necesaria para tomar una decisión ya no está a disposición. Es mejor informarlo tan pronto como fuera posible para que se puedan obtener los registros y se pueda localizar a los posibles testigos. Es buena idea hacer una nota escrita de las circunstancias poco tiempo después de la experiencia para que no se olviden los hechos. Cuando presente una queja, sea lo más específico posible con los hechos y las fechas.

**¿Con quién me comunico si no estoy de acuerdo con mi resumen de cuenta?**

Comuníquese con el proveedor de cuidados de la salud. El departamento, las juntas y las comisiones no resuelven disputas de facturaciones, a menos que haya sospechas de fraude. Quizás quiera comunicarse con la Oficina del Fiscal General.  
[Washington State Attorney General Consumer Protection Division](#)  
 800 Fifth Ave., Suite 2000  
 Seattle, WA 98104  
 TEL.: 800-551-4636

**¿Con quién me comunico si tengo problemas con mi aseguradora de salud?**

Comuníquese con la Oficina del Comisionado de Seguros del Estado de Washington.  
[Washington State Office of the Insurance Commissioner](#)  
 P.O. Box 40255  
 Olympia, WA 98504  
 Teléfono: 800-562-6900

**Deseo contratar un seguro de salud. ¿Con quién debo comunicarme?**

Comuníquese con la

- [Autoridad de Cuidados de la Salud](#) llamando al 800-562-3022 para [Apple Health](#),
- [Departamento de Servicios Sociales y de Salud](#) llamando al 877-501-2232 para Medicaid clásico
- [Buscador de planes de salud de Washington](#) llamando al 855-923-4633.