

PATIENT GREIVANCE PROCEDURE:

To establish direct communication between patients with complaints and the Center Management.

- 1) Patients who have a complaint regarding Advanced Ambulatory Surgery Center services or care should take their complaint to the Administrator, either directly or through an appropriate employee of the Center.

The patient has the right to exercise his or her rights without being subjected to discrimination or reprisal. Advanced Ambulatory Surgery Center may not take punitive action or discriminate against a patient who exercises his/her rights.

The patient has the right to voice grievances regarding treatment or care that is (or fails to be) furnished. The patient, or the patient's representative, as appropriate, may file a grievance, verbally or in writing, before the date of the scheduled procedure, on the date of the procedure, or after the date of the procedure

- 2) The Center, upon receipt of the complaint or upon obtaining knowledge of the fact that a patient has complained, will cause the complaint to be investigated and take appropriate action to resolve the complaint. The patient will be notified of the result of the investigation.
- 3) The complaints will be filed with the Administrator. The Administrator and the Quality Improvement Committee will work toward resolution with the patient.

Advanced Ambulatory Surgery Center must document how the grievance was addressed, as well as provide the patient with written notice of its decision. The decision must contain the name of the Administrator, the steps taken to investigate the grievance, the results of the grievance process, and the date the grievance process was completed.

- 4) If the patient is not satisfied, the matter will be addressed at the Governing Body meeting. A written summary will be included in the minutes, and patient notified in writing of resolution.
- 5) Substantiated allegations relating, but not limited to mistreatment, neglect, verbal, mental, sexual or physical abuse must be reported to the State authority or the local authority or both.

Grievances making allegations related to mistreatment; neglect; verbal, mental, sexual or physical abuse; or other serious allegations of harm must be fully documented. This means that all pertinent details of the allegation must be recorded and retained in Advanced Ambulatory Surgery Center's files. Documentation of the allegation should include, at a minimum, the date and time of the alleged occurrence, the location, the names of all individuals involved, and a description of the behavior that is alleged to have occurred within Advanced Ambulatory Surgery Center and to have constituted mistreatment, neglect or abuse or other serious harm.

All grievances alleging mistreatment, neglect or abuse that are submitted to any ASC staff member, whether verbally or in writing, must be reported immediately, i.e., as soon as possible, and at least on the same day, by the staff member to the Administrator

- 6) Patients they may also file complaints with:

- California Department of Public Health San Bernardino District Administrator at (909) 383-4777
- Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman <http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp>

PACIENTE GREIVANCE PROCEDIMIENTO

Para establecer comunicación directa entre pacientes con quejas y la Gestión de Centro.

1. Los pacientes que tienen una queja en cuanto a servicios de Advanced Ambulatory Surgery Center o cuidado deberían tomar su queja al Administrador, directamente o por un empleado apropiado del Centro.

El paciente tiene el derecho de ejercer su derechos sin ser sujetado a discriminación o represalia. Advanced Ambulatory Surgery Center puede no tomar la acción punitiva o discriminar a un paciente que ejerce su/su derechos.

El paciente tiene el derecho de expresar agravios en cuanto a tratamiento o cuidado que es (o deja de ser) amueblado. El paciente, o el representante del paciente, como apropiado, pueden archivar un agravio, verbalmente o por escrito, antes de la fecha del procedimiento previsto, en la fecha del procedimiento, o después de la fecha del procedimiento.

2. El Centro, al recibo de la queja o para obtener el conocimiento del hecho que un paciente se ha quejado, hará que la queja sea investigada y tomará la acción apropiada para resolver la queja. El paciente será notificado del resultado de la investigación

El paciente tiene el derecho de ejercer su derechos sin ser sujetado a discriminación o represalia. Advanced Ambulatory Surgery Center puede no tomar la acción punitiva o discriminar a un paciente que ejerce su/su Si el paciente no es satisfecho, el asunto será dirigido en la reunión del Consejo de administración. Un resumen escrito será incluido en los minutos, y el paciente notificado en la escritura de resolución.

3. Las quejas serán archivadas con el Administrador. El Administrador y el Comité de Mejora de Calidad trabajarán hacia la resolución con el paciente.

Advanced Ambulatory Surgery Center debe documentar como el agravio fue dirigido, así como proveer al paciente del aviso escrito de su decisión. La decisión debe contener el nombre del Administrador, las medidas tomadas para investigar el agravio, los resultados del proceso de agravio, y la fecha el proceso de agravio fue completado.

4. Si el paciente no está satisfecho, la materia será dirigida en la reunión de Organismo Rector. Un resumen escrito será incluido en los minutos, y paciente notificado en la escritura de la resolución.
5. Relación de acusaciones justificada, pero no limitado con maltrato, abandono, el abuso verbal, mental, sexual o físico debe ser relatado a las autoridades Estatales o las autoridades locales o ambos.

Agravios que hacen acusaciones relacionadas con maltrato; abandono; abuso verbal, mental, sexual o físico; u otras acusaciones serias del daño deben ser totalmente documentadas. Este significa que todos los detalles pertinentes de la acusación deben ser registrados y retenidos en Advanced Ambulatory Surgery Center's archivos. La documentación de la acusación debería incluir, a mínimo, la fecha y el tiempo del acontecimiento presunto, la posición, los nombres de todos los individuos implicados, y una descripción del comportamiento que es alegado para haber ocurrido dentro del Centro de Spine and Pain Treatment Center of Santa Maria y haber constituido el maltrato, el abandono o el abuso u otro daño serio.

Todos los agravios que alegan el maltrato, descuido o abuso que son presentados a cualquier empleado ASC, o verbalmente o por escrito, debe ser relatado inmediatamente, es decir, cuanto antes, y al menos durante el mismo día, por el empleado al Administrador

6. Pacientes ellos también pueden archivar quejas con :

- Administrador de Distrito de San Bernardino de Departamento de Salud Pública de California en (909) 383-4777
- Oficina del Mediador de Beneficiario de Asistencia médica <http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp>

