



**DHR**Health

## **Patient Grievance & Complaint Resolution Policy**

It is DHR Health's (DHR) policy to provide an effective and timely process for all patients, family members and visitors to voice concerns, complaints or grievances. Your comfort, satisfaction and safety are very important to us and we hope to meet all of your needs while at our facility. However, if you or any of your family members have any concern, please let us know immediately and we will do our best to resolve it on the spot.

### **Who to Contact**

Every employee of DHR is an advocate for your safety and satisfaction. Contact any one of our staff members, your nurse, or the Director for your Unit at any time about your concerns. They will do their best to resolve the issue and, if they can't, they will refer the matter to our Guest Relations Department Director, Celina Castro, who will work with you on a resolution. If you wish, you can contact our Guest Relations Department directly at (956) 362-7275. If the Guest Relations Director or the Unit Director cannot resolve your complaint, Administration will be notified and asked to assist in resolving the issue. A copy of DHR's Patient Grievance Process is available upon request.

We encourage you to immediately address all concerns with us so that we may promptly resolve the matter; however, you also have the right to contact our regulators and accreditors directly. Our hospital is licensed by the Texas Department of State Health Services (TDSHS), who also represents the federal agency responsible for our Medicare and Medicaid certification. You can contact TDSHS at:

Health Facility Compliance Group (MC 1979)  
Texas Department of State Health Services (TDSHS)  
PO Box 149347  
Austin, Texas 78714-9347  
1-888-973-0022

DHR is also accredited by The Joint Commission. You can contact their Office of Quality Monitoring at:

Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
1-800-994-6610



# DHR Health

## Política de Resolución de Quejas y Conflictos

DHR Health (DHR) tiene como política brindar un proceso efectivo y oportuno para todos los pacientes, los familiares y las visitas para que expresen sus inquietudes, quejas o conflictos. Su comodidad, satisfacción y seguridad son muy importantes para nosotros y esperamos que puedan satisfacer todas sus necesidades mientras se encuentre en nuestras instalaciones. Sin embargo, si usted o algún miembro de su familia tienen una inquietud, infórmenos sin demora y haremos todo lo posible por resolverla de inmediato.

### A quién contactar

Todos los empleados del DHR son defensores de su seguridad y satisfacción. Si tiene inquietudes, comuníquese con cualquiera de los miembros del personal, su enfermero o el Director de la Unidad en cualquier momento. Ellos harán todo lo posible por resolver el problema y, si no pueden hacerlo, referirán el asunto a nuestra Directora del Departamento de Relaciones con los Huéspedes, Celina Castro, quien trabajará con usted para resolver el caso. Si lo desea, se puede comunicar directamente con el Departamento de Relaciones con los Huéspedes al (956) 362-7275. Si el Director de la Unidad o la Directora de Relaciones con los Huéspedes no pueden resolver su queja, se informará a la Administración y se le pedirá ayudar a resolver su problema. Recibirá una copia del Proceso de Conflictos del Paciente del DHR está disponible bajo petición.

Le recomendamos manifestar sus preocupaciones de inmediato a fin de poder resolverlas rápidamente; sin embargo, también podrá comunicarse con nuestros reguladores y acreditadores de manera directa. Nuestro hospital cuenta con la licencia del Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas (TDSHS), que también representa a la agencia federal responsable por la certificación de Medicare y Medicaid. Puede comunicarse con el TDSHS por intermedio de:

Health Facility Compliance Group (MC 1979)  
Texas Department of State Health Services (TDSHS)  
PO Box 149347  
Austin, Texas 78714-9347  
1-888-973-0022

El DHR también cuenta con acreditación de la Comisión Conjunta. Para comunicarse con la Oficina de Control de Calidad, podrá hacerlo por intermedio de:

Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
1-800-994-6610