



## **HOSPITAL GENERAL ZUCKERBERG DE SAN FRANCISCO**

### **Procedimiento de queja de la Oficina de Experiencia del Paciente**

El Hospital General Zuckerberg de San Francisco quiere proporcionarle una atención médica de calidad de manera respetuosa y compasiva. Si no cumplimos sus expectativas durante su estancia o visita, queremos saberlo.

**P: ¿Quién puede presentar una queja?**

**R:** Cualquier paciente o visitante puede presentar o comunicar una inquietud o queja con respecto a su tratamiento. Si usted no puede presentar o comunicar una inquietud o queja, un familiar, cónyuge o pareja podrá presentarla en su nombre.

**P: ¿Qué ocurre después de presentar una queja o inquietud por escrito?**

**A:** A continuación se describe el proceso después de presentar una inquietud:

- 1) Nuestra oficina enviará un acuse de recibo o una confirmación de que hemos recibido su inquietud.
- 2) Nos pondremos en contacto con el departamento en el que se haya producido la inquietud.
- 3) La dirección del departamento se pondrá en contacto con usted por teléfono para saber más acerca de su experiencia.
- 4) La dirección del departamento realizará investigación del caso y le proporcionará una respuesta con los resultados en un plazo de 30 días hábiles.

Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nuestra oficina en:

Building 25, Room H1246  
1001 Potrero Avenue  
San Francisco, CA 94110  
Teléfono: (628) 206-5176  
Fax: (628) 206-8878  
Correo electrónico: [dph-patientexperience@sfdph.org](mailto:dph-patientexperience@sfdph.org)



