

---

## Hoja informativa: **Cómo presentar una queja sobre un hogar de enfermería**

### ¿Qué puedo hacer si tengo una queja sobre un hogar de enfermería?

Puede hacer *una* o *todas* las siguientes cosas:

- Quejarse al personal del hogar de enfermería y esperar que le contesten puntualmente
- Pedir ayuda gratis y confidencial llamando al Programa del defensor de pacientes para cuidado a largo plazo de Michigan al **1-866-485-9393**
- Presentar una queja ante el estado de Michigan

### ¿Quién puede presentar una queja?

Cualquiera puede presentar una queja: un internado, la familia o amigos del internado, y empleados del hogar de enfermería. Los internados y sus visitantes también pueden presentar una queja sobre la experiencia de otro internado. Las quejas se pueden presentar sin tener que proporcionar su nombre. También es importante saber que los empleados del hogar de enfermería no pueden tratar mal a un internado debido a que se presentó una queja.

### ¿Sobre qué asuntos puedo presentar una queja?

Se puede presentar una queja sobre cualquier aspecto de la vida de un internado de hogar de enfermería, desde si hay personal suficiente, cómo trata el personal al internado, la calidad y opciones de comida, los derechos de los internados o la calidad de la atención. El estado solo investigará quejas relacionadas con contravenciones de las leyes estatales o federales que rigen aspectos de la vida en el hogar de enfermería. Puede quejarse sobre más de un asunto.

### ¿Cómo se presenta una queja?

Hay dos maneras de presentar una queja ante el estado:

1. Llame a la Línea de asistencia de quejas al **1-800-882-6006**
2. Presente la queja en línea en <https://www.michigan.gov/lara/bureau-list/bsc>
  - Hacia el final de la página, haga clic en **"File a Complaint"** (Presentar una queja)
  - Haga clic en **"1. Submit a complaint using the online form"** (Presentar una queja usando el formulario en línea)

3. Llene y envíe el formulario BCHS-361, Queja sobre un establecimiento de salud, a:

Michigan Department of Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems-Health Facility Complaints  
P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

**Fax:** 517-335-7167

**Correo electrónico:** BHCS-Facility-Complaints@michigan.gov

### **¿Qué información tengo que proporcionar?**

Todas las quejas requieren la siguiente información: el nombre y dirección del hogar de enfermería, el nombre del internado, información sobre por qué se está quejando, y la fecha o fechas del/de los incidente(s). Mientras más datos y detalles ponga sobre el asunto o incidente en cuestión, más probable será que el estado pueda verificar su queja.

En especial, ayuda si puede identificar al personal por nombre, indicar la fecha y hora en que ocurrió el problema, y mencionar si hubo otros testigos. Puede sacar una foto para ayudarle al estado a comprender su preocupación. Más tarde se la podrá mostrar al investigador estatal asignado a su queja.

Si lo desea, puede dar su nombre, dirección y número de teléfono. Ello permitirá que el estado lo llame para hablar sobre la queja y enviarle los resultados de la investigación. El estado no compartirá su nombre durante esta investigación.

### **¿Qué hace el estado cuando recibe una queja?**

Cuando el estado recibe una queja, el personal identificará posibles contravenciones a las leyes estatales y federales, le asignará una prioridad según la gravedad de la queja y asignará la queja a miembros del personal para que la investiguen. Si puso su nombre e información de contacto, el estado le enviará una carta confirmando que la queja fue recibida.

### **¿Cuánto tiempo pasará antes de que comience la investigación?**

Si la queja es muy grave y se clasifica como de “peligro inmediato”, el estado está obligado a investigarla dentro de dos días hábiles. Las quejas que se consideran menos serias se investigarán en un periodo de tiempo más largo.

## ¿Cómo investiga las quejas el estado?

Ciertos empleados del estado llamados peritos analizarán el registro médico, irán al hogar de enfermería sin anunciarse para revisar la queja, y podrán entrevistar al personal o los internados. Para cada asunto, el estado determinará si la queja ha sido

- **"sustanciada"**, si el estado está de acuerdo en que el hogar de enfermería contravino las leyes estatales o federales; o
- **"no sustanciada"** si el estado no encontró pruebas que respalden su queja o no cree que la situación que dio lugar a la queja contravino una ley estatal o federal.

## ¿El perito se comunicará conmigo?

El perito se debería comunicar con usted al principio o durante la investigación, si usted proporcionó su nombre e información de contacto.

## ¿Qué pasa cuando la investigación se completó?

Si proporcionó su nombre e información de contacto, recibirá un informe escrito con los hallazgos de la investigación.

## ¿Qué pasa si una queja es sustanciada?

Si la queja es sustanciada, el estado identificará qué ley federal o estatal se ha contravenido. Se entregará al hogar de enfermería un informe detallado sobre lo que determinó el estado, y el hogar tiene que informarle al estado cómo y cuándo va a corregir el problema. En casos graves, el establecimiento también puede ser multado o se pueden imponer otras penalidades. El estado hará un seguimiento para determinar si el problema se corrigió.

## Programa del defensor de pacientes para cuidados a largo plazo de Michigan

Ayuda **gratis** y **confidencial**

**1-866-485-9393**

Correo electrónico:

**[MLTCOP@meji.org](mailto:MLTCOP@meji.org)**

Sitio web: **[MLTCOP.org](http://MLTCOP.org)**

