

# LA AUTORIDAD DE REGULACIÓN DE LA SALUD

## QUEJAS

### ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

- Una queja es un informe formal contra un proveedor de atención médica en relación con preocupaciones sobre:
- Calidad de la atención o tratamiento
- Conducta del personal o condiciones del centro
- Incumplimiento de procedimientos por parte del proveedor

### ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?

- Usted (el usuario del servicio)
- Un tercero de confianza (familiar, cuidador, amigo)
- Representantes autorizados (diputados, grupos de defensa)

***Se requiere consentimiento para compartir información personal en quejas presentadas por terceros.***

### INVESTIGAMOS

- 🔍 Problemas de calidad de la atención, seguridad o equipos
- 🔍 Conducta del personal o fallos en los procedimientos
- 🔍 Falta de transparencia o información

### NO PODEMOS INVESTIGAR

- ✗ Problemas fuera del alcance regulador de la HRA
- ✗ Hechos ocurridos hace más de 6 meses
- ✗ Decisiones clínicas, tarifas o disputas laborales
- ✗ Casos ya resueltos por tribunales/defensorías

## CÓMO SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA

**Las quejas pueden ser dirigidas a:**

Oficial de Desarrollo de Normas de Salud

División de Cumplimiento y Normas

Autoridad de Regulación de la Salud

Centro Comercial Town Centre, 2do Piso, Centro de Providenciales, TCI



1-649-338-4921



complaints@hra.gov.tc



info@hra.gov.tc



www.hra.tc

