

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO DE QUEJAS

FORMULARIO DE QUEJAS

Ingrese toda la información en **letra de imprenta clara o a máquina**.

Página 1:

1. Complete el nombre completo y la dirección del optometrista contra el que tiene la queja.
2. Complete su nombre y dirección.
3. Indique el motivo de su consulta inicial al optometrista y explique en **pocas palabras** el motivo de su queja (puede brindar un resumen detallado de la queja en la sección destinada a la descripción de la queja).
4. Indique si ha comentado este asunto con el optometrista y si ha intentado resolver el problema por otros medios. Asimismo, indique si ha iniciado alguna acción ante el Tribunal de Reclamos Menores para resolver una controversia por tarifas. Tenga en cuenta que la Junta de Optometría del Estado de California no tiene autoridad legal para establecer o modificar las tarifas que cobran los optometristas u obligarlos a realizar reintegros.

Página 2:

1. Describa su queja con el mayor nivel de detalle **específico** posible (quién, qué, cuándo, dónde, cómo, por qué). Incluya la(s) fecha(s) del tratamiento y ejemplos específicos de los problemas con la atención y el tratamiento recibidos. **Use hojas adicionales, de ser necesario**. Envíenos copias de documentos que fundamenten su queja. Pueden ser registros, fotografías, correspondencia, declaraciones de facturación, informes, etc.
2. Firme y consigne la fecha de la queja en la parte inferior de la primera página y conserve una copia para sus registros.

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE REGISTROS MÉDICOS

Complete la "Autorización para la Divulgación de Registros", según se indica a continuación:

- Este documento es una autorización legal para que la Junta de Optometría del Estado de California obtenga información sobre la atención recibida por el paciente del médico a cargo del tratamiento. **CUALQUIER COMENTARIO O ANOTACIÓN ADICIONAL INVALIDARÁ EL FORMULARIO Y LE PEDIREMOS QUE COMPLETE UNO NUEVO. Si desea brindarnos información adicional, le pedimos que lo haga en el formulario de queja o una hoja aparte.** Este formulario, cuando se completa y se firma, permite a la Junta de Optometría obtener los registros SOLO de los médicos que usted menciona en este formulario de divulgación.
- **Escriba el nombre y la fecha de nacimiento del paciente en letra de imprenta o a máquina.**
- **Escriba en letra de imprenta o a máquina los nombres y direcciones de todos los prestadores de atención médica del paciente** que desea que la Junta consulte en relación con esta queja. En la primera sección, ingrese el nombre de la persona sobre la que tiene la queja. Luego, use las otras secciones para los otros prestadores de atención médica.
- **Firme el formulario de autorización de divulgación de información.** Este formulario debe estar firmado y fechado por el paciente o la persona legalmente autorizada a tomar decisiones médicas por el paciente. Si el paciente no puede firmar el formulario, las personas autorizadas para hacerlo son: 1) el padre o la madre de un menor de edad (que debe tener la custodia legal del menor) o 2) la persona nombrada por el paciente en un "Poder" firmado que otorgue a dicha persona la facultad de tomar **decisiones médicas** por el paciente (se debe presentar una copia de este documento).

FORMULARIO DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR

Complete en letra de imprenta o a máquina

QUEJA REGISTRADA CONTRA

1. Apellido	Nombre	Inicial media
Nombre del consultorio/centro médico:	Página web o correo electrónico:	Número de teléfono: ()
Dirección:	Ciudad	Condado
	Estado	Código postal

PERSONA QUE REGISTRA LA QUEJA

2. Sr. <input type="checkbox"/> Apellido	Nombre	Inicial media
Sra. <input type="checkbox"/>		
Dirección postal	Ciudad	Condado
	Estado	Código postal
Teléfono particular: ()	Teléfono diurno: ()	Correo electrónico:

Nombre del paciente (si es distinto del consignado con anterioridad): <input type="checkbox"/> El paciente es menor de edad. <input type="checkbox"/> Yo, _____, tengo un Poder.	<input type="checkbox"/> El paciente es un adulto mayor (“adulto mayor” significa una persona de más de 65 años). <input type="checkbox"/> El paciente es una persona discapacitada. De conformidad con la sección 17206.1(a)(2) del Código Comercial y Profesional, “discapacitado” significa cualquier persona que tiene impedimentos físicos o mentales que limitan de manera sustancial una o más de las actividades importantes de su vida.
--	--

RESUMEN INICIAL DE LA QUEJA

3. Motivo inicial de la consulta: _____ Fecha: _____	4. ¿Cuál es el motivo de su consulta? (Use la página siguiente para proporcionar detalles) _____
5. ¿Ha comentado este asunto con el optometrista? Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cuándo: Resultado:	6. ¿Qué otros pasos ha tomado para resolver el problema? (Es decir, ¿ha hablado sobre este tema con un profesional del cuidado de la vista, con otro profesional de salud o médico de atención primaria, la asociación de optometría local u otra organización?) Con quién: Cuándo: Resultado:
7. ¿Se ha puesto en contacto con un abogado o presentado una demanda ante el Tribunal de Reclamos Menores? Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> La Junta de Optometría del Estado de California no tiene autoridad legal para fijar o modificar las tarifas que cobran los optometristas con licencia ni obligarlos a realizar reintegros. Las quejas con controversias sobre tarifas pendientes de resolución se pueden derivar a los Tribunales de Reclamos Menores.	

Aviso sobre la recopilación de información personal

Recopilación y uso de información personal. La Junta de Optometría del Estado de California recopila la información solicitada en este formulario, conforme se autoriza en las secciones 325 y 326 del Código Comercial y Profesional. El Departamento utiliza esta información para hacer un seguimiento de su queja.

Suministro de información personal. No tiene la obligación de proporcionar la información personal solicitada. Si no desea proporcionar información personal, como su nombre, domicilio o número de teléfono particular, puede permanecer anónimo. Sin embargo, en ese caso, ello puede implicar que no podamos ponernos en contacto con usted o ayudarlo a resolver su queja.

Acceso a su información. Puede revisar los registros del Departamento que contienen su información personal, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Prácticas de Información. Consulte a continuación para ver la información de contacto.

Posible divulgación de información personal. Tomamos todas las medidas posibles para proteger la información personal que nos brinda. Sin embargo, para hacer un seguimiento de su queja, es posible que necesitemos compartir la información que nos proporciona con la institución afectada o con otras agencias gubernamentales. Esto puede incluir compartir la información personal que nos ha proporcionado.

Es posible que debamos divulgar esta información en las siguientes circunstancias:

- En respuesta a una solicitud de acuerdo con la Ley de Registros Públicos de California, al amparo de la Ley de Prácticas de Información;
- A otra agencia del gobierno, según los requerimientos de la ley estatal o federal; o
- En respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación o una orden de allanamiento.

Información de contacto. Para preguntas sobre esta notificación, o la Política de Privacidad del Departamento, es posible que necesite ponerse en contacto con la Oficina de Seguridad de la Información en el Departamento de Asuntos del Consumidor, 1625 N. Market Blvd., S202, Sacramento, CA 95834, o por correo electrónico a privacy@dca.ca.gov.

Para acceder a sus registros, puede ponerse en contacto con la Junta de Optometría al 2450 Del Paso Road, Suite 105, Sacramento, California, 95834.

JUNTA DE OPTOMETRÍA

AUTORIZACIÓN PARA LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SALUD DE LOS PACIENTES

Nombre del paciente: _____

Fecha de nacimiento: _____

Yo, el que suscribe, por el presente autorizo a:

1. _____

3. _____

4. _____

2. _____

a divulgar los registros realizados durante mi diagnóstico y tratamiento, el pronóstico respecto de mi afección visual o médica y/o el tratamiento indicado para mí o mis hijos menores y proporcionar dicha información, en todo o en parte, a la JUNTA DE OPTOMETRÍA DEL ESTADO DE CALIFORNIA o a su representante legal. La divulgación de registros que se autoriza en el presente se requiere para uso oficial, incluida la investigación y posibles procedimientos administrativos relativos a una violación de las leyes del Estado de California. Esta autorización será válida hasta que la Junta de Optometría del Estado de California complete su investigación y los procedimientos que surgen de las investigaciones.

Una copia de esta autorización tendrá la misma validez que el original. Entiendo que tengo el derecho a recibir una copia de esta autorización si así lo solicito. Entiendo que tengo el derecho a revocar esta autorización mediante el envío de una notificación escrita a la Junta de Optometría, 2450 Del Paso Road, Suite 105, Sacramento, CA 95834. Mi revocación escrita tendrá efecto desde el momento de su recepción por parte de la Junta de Optometría del Estado de California, excepto en la medida en que dichas personas hayan actuado en función de esta Autorización. Entiendo que el destinatario de mi información no es un plan de salud ni un prestador de atención médica y que es posible que la información divulgada ya no esté protegida por las normas federales en materia de privacidad.

Firma: _____

Paciente

Fecha

Representante legal

Relación

Fecha

(Firme aquí si NO es el paciente)

NOTA: En caso de que un optometrista o un centro de atención médica no proporcionen los registros solicitados en el plazo de 15 o 30 días, respectivamente, a partir de la recepción de esta solicitud y autorización, esto se puede considerar como una violación de la sección 3110 del Código Comercial y Profesional y la sección 121365 del Código de Salud y Seguridad. Esta divulgación cumple con los requerimientos de la HIPAA y la sección 56.11 del Código Civil.

LA QUEJA Y EL PROCESO DISCIPLINARIO:

1. Introducción

La Junta de Optometría del Estado de California (Junta) es parte del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA) y conduce procesos disciplinarios de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo, sección 11370 y siguientes del Código de Gobierno.

La Junta de Optometría conduce investigaciones y audiencias de conformidad con las disposiciones de las secciones 11180 a 11191 del Código de Gobierno.

La siguiente información pretende informar a los consumidores sobre:

- El procedimiento para presentar una queja contra un optometrista;
- El proceso de la Junta para revisar e investigar quejas; y
- Los tipos de acciones y disposiciones disciplinarias disponibles para la Junta.

2. Procedimiento para presentar una queja contra un optometrista

Si su queja es contra un centro óptico o un oftalmólogo, debe comunicarse con la Junta Médica de California al 916-263-2382.

Cualquier persona que considere que un optometrista ha incurrido en una conducta no profesional relacionada con sus responsabilidades profesionales debe presentar una queja. La Junta revisa cada queja, con independencia de la fuente. Las quejas se deben presentar por escrito. Las quejas más eficaces son aquellas que contienen información verificable, de primera mano. **La Junta analizará las quejas anónimas.** Sin embargo, puede que sea imposible proceder a su investigación, a menos que contengan pruebas documentadas de las alegaciones. **Es posible que la Junta no pueda proceder con la investigación de las quejas de terceros** presentadas por una persona diferente al paciente, ya que cada paciente tiene el derecho real a que se preserve la confidencialidad de sus registros. La Junta puede verse impedida de investigar y procesar una queja, a menos que todas las personas estén dispuestas a ser contactadas y a proporcionar autorizaciones para la divulgación de la información. La Junta notifica a los consumidores por escrito sobre el estado de sus quejas o las acciones que se han emprendido.

Al presentar una queja, le pedimos que explique su naturaleza con claridad. Incluya la mayor cantidad de detalles y pruebas documentales posible; por ejemplo, facturas, declaraciones, cheques cancelados, correspondencia y documentos judiciales. Cuando sea posible, incluya el nombre, la dirección y el número de teléfono de cualquier testigo o persona que pueda corroborar los asuntos o acontecimientos que se describen en la queja, además de las fechas y los lugares donde se produjeron. No es necesario mencionar las secciones específicas de la ley que pueden haberse violado. Se deben enfatizar los detalles, en lugar de las conclusiones.

Si usted ha visto a otros proveedores de atención médica luego de atenderse con la persona objeto de su queja, complete, firme y presente el **formulario de Autorización de Divulgación de la Información de Salud del Paciente.**

El formulario de divulgación autoriza al titular de la licencia a responder las consultas de la Junta en relación con la queja y compartir información confidencial sobre la queja o el paciente. **En ausencia de una autorización de divulgación de información firmada,** la Junta no podrá ponerse en contacto con el titular de la licencia. Se debe completar una autorización para cada optometrista, oftalmólogo, proveedor de atención médica, hospital y compañía de seguro.

Se puede solicitar el formulario de queja por teléfono al 916-575-7170 o bien puede descargarlo de <http://www.optometry.ca.gov/formspubs/complaint.pdf>. Envíe por correo el formulario completado y los documentos de respaldo a la Junta de Optometría del Estado de California, 2450 Del Paso Road, Suite 105, Sacramento, CA 95834.

3. Proceso de la Junta para revisar e investigar quejas

Después de recibir una queja, la Junta notifica al optometrista, solicita permiso para revisar el archivo del paciente y se comunica con el paciente para resolver una queja. Si parece que se ha producido una violación de la Ley de Prácticas de Optometría, la Junta puede iniciar una investigación para verificar los hechos y reunir las pruebas necesarias para la revisión por parte del Procurador General y el eventual inicio de procedimientos legales.

Si los hechos en torno a una queja no justifican el inicio de acciones legales, la Junta puede derivar la queja a otra agencia jurisdiccional que cuente con medios eficaces para resolverla de manera satisfactoria.

La Junta **no tiene autoridad legal para establecer o modificar las tarifas que cobran los optometristas u obligarlos a realizar reintegros**, por lo tanto, las quejas con controversias sobre tarifas pendientes de resolución se pueden derivar a los Tribunales de Reclamos Menores.

4. Tipos de acciones y disposiciones disciplinarias disponibles para la Junta

Los objetivos del proceso disciplinario son:

- Garantizar que los consumidores reciban atención optométrica de calidad; y
- Preservar altos estándares de práctica en el estado de California.

La Junta, a través de su división de cumplimiento y en colaboración con la División de Investigación (DOI) del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA) y la Oficina del Procurador General (AG), adopta las acciones adecuadas contra los optometristas que incurren en una conducta que los expone a acciones disciplinarias. El personal de cumplimiento de la Junta revisa todas las quejas. Si se demuestra que constituyen causales de acciones disciplinarias, se pueden enviar las quejas que contengan alegaciones al DOI para su investigación.

Si la investigación confirma la supuesta conducta indebida, la Junta puede remitir el asunto a la Oficina del Procurador General para determinar si hay suficientes pruebas para emprender acciones disciplinarias contra el sujeto. Si se determina que existen suficientes pruebas, la Junta prepara una acusación y notifica al sujeto, quien puede solicitar una audiencia para presentar su descargo.

Los actos que pueden ser pasibles de acciones disciplinarias –como la revocación, la suspensión o la determinación de un estado de prueba para una licencia– incluyen, sin limitación:

- Conducta no profesional
- Conducta sexual indebida
- Negligencia grave
- Condena por cualquier delito sustancialmente relacionado
- Abuso de sustancias; y
- Fraude de seguros.

Luego de que la Junta presenta una acusación, el caso se puede resolver mediante un acuerdo estipulado, que consiste en un acuerdo escrito entre las partes en el que la persona acusada admite haber cometido ciertas violaciones y acuerda que se podrá imponer cierta sanción disciplinaria.

Las estipulaciones son pasibles de adopción por la Junta. Si no se puede negociar un acuerdo estipulado, la Junta celebra una audiencia ante un juez de derecho administrativo de la Oficina de Audiencias Administrativas. Después de la audiencia, el juez emite una decisión propuesta, que se presenta a la Junta para que la adopte como su decisión sobre el asunto.

Si la Junta no adopta la decisión propuesta, los miembros de la Junta obtienen una transcripción de la audiencia, revisan la decisión propuesta y adoptan una decisión sobre el asunto en función del expediente administrativo. El acusado puede solicitar una reconsideración del caso si no está conforme con la decisión adoptada o presentar una solicitud de mandato judicial ante el tribunal superior adecuado para impugnar la decisión.

Si el caso va a una audiencia, el proceso disciplinario suele llevar dos años, desde la recepción de la queja hasta la emisión de una decisión final. Las acusaciones y las decisiones finales de los casos son cuestiones de registro público que la Junta debe poner a disposición de aquellos que lo solicitan.