



NORTHERN URGENT CARE

Complaint (Grievance) Process

Patients and their authorized representatives have the right to express their concerns regarding patient care and safety. This may be done without fear of reprisal by Urgent Care or compromised care now or in the future. To report your concerns, please contact:

Patient Care and Services Comment Line (24 hours/day) Toll-free Phone: (888) 665-5897

The investigation of a complaint will be initiated within 3 business days. Any complaint meeting the definition of a "grievance" as outlined by Medicare will be addressed through the Urgent Care's formal grievance process. The grievance will be forwarded to the Risk Management office for investigation, resolution, and follow-up. A written response will be sent to the patient or authorized representative within 7 business days. The patient/authorized representative has the right to appeal any decision or actions taken, and may contact Administration if they wish to appeal.

If you have notified Urgent Care of your concerns about patient care and safety, but they were not resolved:

You have the right to report your concerns the State Survey Agency regardless of whether or not you have used the Urgent Care's formal grievance process. Contact:

NC Division of Health Service Regulation, Complaint Intake Unit, 2711 Mail Service Ctr., Raleigh, NC 27699-2711

Phone (inside NC) (800) 624-3004; (outside NC) (919) 855-4500; fax (919) 715-7724

Rev. 10/20

Proceso de Quejas y Agravios

Los pacientes, sus familias, y los padres o tutores legales de los pacientes pediátricos, tienen el derecho de expresar sus preocupaciones acerca del cuidado que es provisto. Puede Ud. quejarse sin preocupación sobre represalia por parte de atención urgente por ahora o en el futuro. Tampoco no debe tener miedo de que el cuidado que reciba por ahora o en el futuro sea inadecuado. Para dar cuenta sobre sus preocupaciones, por favor póngase en contacto (por medio de las cartas y las llamadas telefónicas) con:

La Línea Telefónica de atención del norte (24 horas al día) Teléfono: (888) 665-5897

La investigación de una queja empezará dentro de 3 días de trabajo después de recibirla. También esta persona va a resolverlas cuando es apropiado. Cualquier queja que satisfaga la definición de un "agravio" según lo resumido por Medicare será manejado por medio del proceso formal del agravio de atención urgente. El agravio será enviado a la Oficina de Servicios de Calidad para la investigación, resolución, y revisión. Una respuesta escrita será enviada al paciente/a la familia dentro de 7 días de trabajo. El paciente/la familia tiene el derecho de apelar cualquier decisión o acción tomada, y puede ponerse en contacto con la Administración si desean apelar.

Si usted ha notificado de atención urgente acerca de sus preocupaciones con respecto al cuidado de los pacientes y la seguridad, pero estos temas no fueron solucionados por de atención norte,

También los pacientes/las familias tienen el derecho de expresar sus preocupaciones a la Agencia Estatal de Inspección sin importar si fue usado o no el proceso formal del agravio de atención urgente. Usted puede ponerse en contacto con:

NC Division of Health Service Regulation, Complaint Intake Unit, 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2711

Phone (inside NC) (800) 624-3004; (outside NC) (919) 855-4500; fax (919) 715-7724

Rev. 10/2020 Spanish Translation