

## Problemas, quejas, reclamos y apelaciones

Hable con su proveedor de salud mental o con la organización de proveedores sobre las inquietudes que tenga sobre sus servicios. Por lo general, la mayoría de los problemas y los malentendidos se pueden solucionar rápidamente si habla con su proveedor. Si no está satisfecho con la respuesta que le brinde su proveedor, nos puede presentar una queja. Una queja es una manera formal de decirnos que sus servicios le preocupan o que está disconforme con ellos, o bien con su proveedor de servicios de salud mental. Su satisfacción con los servicios es importante para nosotros. Nos interesa saber cómo podemos mejorar las condiciones.

### División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas QUAL: Sistema de quejas

**Número de versión: 5**

**Fecha de implementación original:**

2/12/2015

**Última actualización:** 6/14/2018

1/10/2019

1/9/2020

10/5/2023

#### I. PROPÓSITO

Esta política define el proceso mediante el cual las personas que acceden a los servicios a través de los programas de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas (CCBHD, por sus siglas en inglés) ejercen sus derechos a quejarse y apelar.

#### II. AUTORIDAD

**OAR 309-019-0110, 309-019-0215, 410-141-3875, 410-141-3880**

#### III. POLÍTICA GENERAL

La satisfacción del cliente es una prioridad de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas. Por lo tanto, cuando se exprese descontento, la CCBHD se compromete a hacer lo siguiente:

- Permitir la expresión de descontento, sin temor a represalias.
- Responder de inmediato a las inquietudes o al descontento expresados.
- Resolver problemas con la mayor satisfacción posible para la persona.

Las personas que reciben servicios a través de los programas de la CCBHD tienen derecho a expresar descontento en cuanto a los servicios recibidos, el personal, las instalaciones u otros problemas relacionados. Las personas pueden apelar la resolución de una queja.

#### IV. DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud de una persona para que se revise la respuesta que emitió la CCBHD a una queja.

**Queja acelerada:** Una solicitud de resolución acelerada de la queja, que se debe resolver en el plazo de 48 horas de haberse recibido.

**Queja:** La expresión de descontento por parte de una persona que recibe servicios de la CCBHD en cuanto a los servicios recibidos, el personal, las instalaciones u otros problemas relacionados.

**Persona:** Cualquier persona que accede a los servicios de la CCBHD. Para los fines de esta política, "persona" también incluye al padre, a la madre, al tutor legal o al representante de una persona.

**Segunda apelación:** Apelación que solicita una persona tras la resolución de la CCBHD de la primera apelación que hizo la persona de la resolución de una queja.

#### V. PAUTAS DE LA POLÍTICA

La CCBHD responde todas las quejas en relación con el personal o los servicios de la CCBHD. Las quejas expresadas con respecto a los servicios fuera de los que proporciona la CCBHD se remiten a entidades tales como las organizaciones de atención coordinada, la Autoridad de Salud de Oregon y los proveedores.

#### VI. PROCESO Y PROCEDIMIENTO

##### I. Descripción general

A menudo, las necesidades del cliente se satisfacen mejor cuando las personas resuelven las inquietudes sobre los servicios de manera informal y verbal al hablar directamente con los proveedores y el personal involucrados. Si la inquietud de una persona no se resuelve de esta manera a su satisfacción o si una persona desea presentar una apelación de la respuesta de la CCBHD a una queja presentada anteriormente, se encuentran disponibles los procesos que se mencionan a continuación.

## II. PROCESO

### A. Aviso del proceso de quejas

El *Aviso del proceso de quejas* se publica en el Centro de Salud Mental de Clackamas de la CCBHD. En el caso del Edificio de Servicios Públicos (PSB, por sus siglas en inglés), la información se proporcionará a partir del disco S (<S:\Mental Health Organization\Forms>) según la solicitud de la persona. Esta información incluye lo siguiente:

1. Métodos mediante los cuales una persona puede presentar una queja ante la CCBHD sobre los programas de la CCBHD.
2. Correo postal, números de fax y de teléfono mediante los cuales se debe presentar una queja ante la CCBHD.
3. Nombre de contacto y número de teléfono de Derechos de Discapacidad de Oregon.
4. Nombre de contacto y número de teléfono de la División de Sistemas de Salud (HSD, por sus siglas en inglés) de Oregon.
5. Nombres de contacto y números de teléfono de organizaciones de atención coordinada de uso frecuente y asesoramiento para solicitar asistencia para encontrar la información de contacto de las personas o entidades que no se indican.
6. La Oficina de Defensoría del Gobernador.

### B. Revisión de la política de quejas en el momento del ingreso

1. Al momento de ingresar a los servicios con los programas de la CCBHD, las personas reciben información por escrito sobre las opciones de cada persona para presentar una queja.
2. Dicha información se revisa y se explica a la persona que completa un acuse de recibo que indica la finalización de dicho proceso.

### C. Presentación de una queja

1. En la mayoría de los casos, una inquietud sobre los servicios del tratamiento o del programa se puede resolver de manera más rápida y eficaz cuando se presenta directamente ante el miembro del personal o el supervisor involucrado.
2. Las personas pueden presentar una queja ante cualquier miembro del personal de la CCBHD verbalmente, en persona, por teléfono, por escrito o usando el formulario de reclamo en línea en el sitio web.
3. Se debe recomendar a las personas que utilicen el formulario *Queja ante la División de Salud del Comportamiento de Clackamas* y que realicen la queja por escrito. El personal de la CCBHD

debe ayudar a las personas a completar el formulario de quejas. Se debe adjuntar al formulario toda la documentación adicional.

4. Todas las quejas se dirigirán al equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD por correo únicamente: BH- QualityManagement@clackamas.us
5. En todos los formularios de quejas, se coloca un sello con la fecha tras su recepción. En los formularios de quejas recibidos por correo postal, se coloca el sello con la fecha tras su recepción; el sello con la hora del correo electrónico o del fax se utiliza para las quejas recibidas en cualquiera de esos dos formatos.
6. Toda persona que reciba servicios también puede solicitar y recibir asistencia del personal de la CCBHD para presentar una queja ante la organización de atención coordinada.
7. Si la respuesta a la inquietud inicial no resuelve la inquietud de la persona a su satisfacción, la persona puede hablar con un gerente o apelar la decisión.
8. Las personas también pueden presentar una queja directamente ante la División de Sistemas de Salud (HSD, por sus siglas en inglés) de Oregon.

#### D. Quejas aceleradas

En circunstancias en las que el asunto de la queja podría perjudicar a la persona antes de que se realice la revisión de la queja, la persona puede solicitar una revisión acelerada. El equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD seguirá el mismo proceso según lo descrito en el apartado *E* a continuación, salvo que la revisión y la respuesta por escrito de la queja se completarán en el plazo de 48 horas de haberse recibido la queja.

#### E. Respuesta de la queja

1. El formulario Queja ante la División de Salud del Comportamiento de Clackamas se enviará en el plazo de 2 días calendario al equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD por medio del correo electrónico de Gestión de Calidad de Salud del Comportamiento. El personal temporal, que esté de guardia, debe enviar el formulario de queja antes de que finalice su turno.

2. El equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD es responsable de recibir, acusar recibo, procesar, responder y hacer un seguimiento de las quejas. El equipo de Gestión de Calidad revisa cada queja y la resuelve personalmente o le asigna la resolución a la parte correspondiente. La intención es que, para cada queja, haya una atención rápida a la queja y una resolución en el nivel más bajo. Si la queja implica problemas clínicos fuera del alcance del equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD, el equipo se reunirá con nuestro personal psiquiátrico asesor para solicitar asistencia con la resolución de la queja.
3. El equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD intentará resolver la queja en el plazo de cinco (5) días hábiles (según las Reglas Administrativas de Oregon [OAR, por sus siglas en inglés]). Si el problema no se puede resolver en el plazo de cinco (5) días hábiles, se notificará a la persona por escrito que es necesario esperar hasta treinta (30) días calendario para resolver la queja. En dicho aviso por escrito, se especifican los motivos del retraso.
4. La CCBHD responde y resuelve todas las quejas de la manera más acelerada posible y según lo exija la afección de salud mental de la persona. En todos los casos, las quejas se resuelven en un plazo no superior a treinta (30) días calendario desde la fecha en que se recibió la queja.
5. Si se solicita, la CCBHD emite una respuesta por escrito a la persona tras la resolución mediante el formulario de la *División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas*. También es aceptable una respuesta verbal si la queja se hizo verbalmente. La respuesta revisa y aborda cada elemento de la queja. La respuesta por escrito incluye información y formularios que se pueden utilizar para presentar una apelación. La CCBHD hará todo lo posible para ayudar a que las personas comprendan y completen el proceso de quejas, y les informará los resultados y los fundamentos de la decisión.

## F. Apelaciones

El equipo de Gestión de Calidad identificará si la persona tiene derecho a apelar. Las personas y sus tutores legales pueden apelar las decisiones sobre las quejas de la siguiente manera:

1. Si la persona no está satisfecha con la resolución por escrito (la persona también puede solicitar una resolución verbal) de una queja, puede presentar una apelación por escrito ante el director de la CCBHD en el plazo de diez (10) días hábiles desde la fecha de la respuesta de la CCBHD a la queja.

2. Las personas pueden solicitar que se les proporcione verbalmente la resolución escrita. Dicha solicitud se documentará en el registro de quejas. La persona puede presentar una apelación por escrito ante el director de la CCBHD en el plazo de diez (10) días hábiles desde la fecha en que la CCBHD respondió la queja.
3. Las apelaciones también se pueden presentar directamente ante la División de Sistemas de Salud (HSD) de Oregon.
4. Si se solicita, el personal de la CCBHD estará a disposición para ayudar a la persona a completar la apelación.
5. El director de la CCBHD proporcionará una respuesta por escrito mediante el formulario *Respuesta a la apelación de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas* en el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la apelación.
6. Si la persona no está satisfecha con la decisión de la apelación, puede presentar una segunda apelación por escrito en el plazo de diez (10) días hábiles desde la fecha de la respuesta por escrito ante el director de la División de Sistemas de Salud (HSD) de Oregon.
7. Todas las apelaciones se documentan en el Registro de quejas de la CCBHD.

#### G. Revisión y supervisión del Sistema de quejas

La CCBHD garantiza que los procedimientos de quejas y apelaciones cumplen plenamente con todas las Reglas Administrativas de Oregon y con el Código de Regulaciones Federales.

La CCBHD hará un seguimiento y llevará un registro de cualquier reclamo o queja. El Comité de Garantía de Calidad de la CCBHD realizará las revisiones, que constarán de una revisión de los registros del Sistema de quejas, documentación relacionada (cartas/avisos) y entrevista del coordinador de Gestión de Calidad asignado para administrar el Sistema de quejas. Si se observan problemas de incumplimiento durante dichas revisiones, el Comité de Garantía de Calidad desarrollará e implementará un proceso de mejora para garantizar que las respuestas se brinden en el plazo requerido. La CCBHD proporcionará a la entidad un informe de los reclamos o las quejas con los hallazgos, según sea necesario.

#### H. Libertad de retribución

La persona que presenta la queja, el testigo o el miembro del personal de un proveedor no sufrirán represalias por parte de la CCBHD por hacer una denuncia ni por participar en una entrevista sobre una queja, ni por ser testigos. Las represalias pueden incluir, entre otras, despido o acoso, reducción de servicios, salarios o beneficios, o basar un servicio o una revisión de desempeño en la acción. Las personas que presenten una queja estarán protegidas contra procesos judiciales de responsabilidad civil o penal con respecto a la presentación o al contenido de una queja hecha de buena fe.

#### I. Mantenimiento de registros y confidencialidad

La CCBHD conserva toda la documentación del Sistema de quejas, que incluye, entre otros: archivos de las quejas y las apelaciones por escrito recibidas, y de las audiencias solicitadas, registros de la revisión de la investigación y la resolución, durante diez (10) años calendario después de la fecha de la última resolución.

La información recibida de los procesos de quejas y apelaciones se mantiene confidencial, salvo según sea necesario para:

- a. Investigar y/o resolver el problema.
- b. Informar al Comité de Garantía de Calidad de la CCBHD como parte de la mejora continua de la calidad.
- c. Compartir con el estado de Oregon y con la persona autorizada por la persona, según sea necesario, para resolver el problema.

### **DIVISIÓN DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO DE CLACKAMAS - FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS - AVISO DEL PROCESO DE QUEJAS**

Le recomendamos que analice las inquietudes que tenga sobre cualquier aspecto de sus servicios con el representante de servicios de salud del comportamiento. Por lo general, la mayoría de los problemas y los malentendidos se pueden solucionar rápidamente si habla con su proveedor o con el miembro del personal. Si no está satisfecho con la respuesta que le brindan, puede presentarnos una queja. Una queja es una manera formal de decirnos que está preocupado por algún aspecto de sus servicios o que está disconforme con ellos. Su satisfacción con los servicios es importante para nosotros y nos interesa saber cómo podemos mejorar las condiciones.

Solicite ayuda al personal de la CCBHD, según sea necesario, para completar este proceso.

Su nombre \_\_\_\_\_ Su número de teléfono \_\_\_\_\_

Nombre del cliente \_\_\_\_\_ Núm. de id. de Medicaid \_\_\_\_\_

¿Qué sucedió? ¿Cuándo sucedió? ¿Quiénes participaron? (Adjunte todos los documentos que podrían ayudarnos a investigar su reclamo).

¿Qué se debe hacer al respecto?

¿Se trata de un problema que es urgente y debe ser manejado de inmediato?  Sí  No  
Si la respuesta es afirmativa, explique.

¿Desea recibir por correo postal una respuesta por escrito de la resolución (resultado)?  
 Sí  No

### Lo que puede esperar

#### Reclamos de rutina

Responderemos a su reclamo en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir del momento en que lo recibamos. Si no podemos ocuparnos de la situación en cinco (5) días hábiles, le avisaremos que necesitamos más tiempo, pero no más de treinta (30) días.

#### Solicitudes urgentes

Intentaremos responder las solicitudes urgentes **en el plazo de 48 horas** después de haber recibido su reclamo.

## CONFIDENCIALIDAD

Respetamos su confidencialidad, le aseguramos que la información relacionada con su problema permanecerá bajo confidencialidad.

### CÓMO PRESENTAR UN FORMULARIO DE RECLAMO

Complete un formulario de la División de Salud del Comportamiento de Clackamas. Puede pedirle a otra persona que complete el formulario por usted o que le ayude a completarlo. Explique qué sucedió y lo que desea que suceda debido a su reclamo.

Firme el formulario y envíelo por correo postal, fax o llévelo personalmente a:

**Clackamas County Behavioral Health Division, 2051 Kaen Road, Suite 154, Oregon City OR 97045  
Fax: (503) 742-5312**

### LLÁMENOS Y CUÉNTENOS SU PROBLEMA

También puede llamarnos y contarnos sobre su reclamo. La persona con la que hable le pedirá todos los detalles y completará el formulario de reclamo por usted. Si desea comunicarse con nosotros sobre su reclamo, llámenos de lunes a jueves, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m, al **(503) 742-5335**

## OTRAS OPCIONES

También puede optar por comunicarse con una de las siguientes entidades:

Derechos de Discapacidad de Oregon (503) 243-2081	Health Share of Oregon (503) 416-1460	CareOregon (503) 416-4100	Trillium Community Health Plan (877) 600-5472	Oficina de Defensoría del Gobernador (503) 945-6904
--	--	------------------------------	--	--

Las organizaciones consultadas con mayor frecuencia y sus números de teléfono se mencionan arriba. Si la suya no aparece, solicite la ayuda del personal de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas (CCBHD) para encontrar el número de teléfono de la organización.