

**Clackamas County Behavioral Health Division**  
**(División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas)**  
**QUAL: Sistema de quejas**

**N.º de versión:** 4

**Implementado originalmente:** 12 de febrero de 2015

**Última actualización:** 14 de junio de 2018

10 de enero de 2019

9 de enero de 2020

### **PROPÓSITO/ALCANCE**

Describe el proceso mediante el cual los individuos que acceden a los servicios mediante 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. Los procedimientos que sigue la CCBHD en respuesta a las quejas y las apelaciones concuerdan con los requisitos de contrato y de las OAR 309-019-0110 y 309-019-0215. 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.

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 el individuo.

A menudo, las necesidades del cliente se satisfacen mejor cuando los individuos 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 un individuo no se resuelve de esta manera a su satisfacción o si un individuo 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.

### **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.*

<b>Queja</b>	<i>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.</i>
<b>Individuo</b>	<i>Toda persona que accede a servicios de la CCBHD. Para los fines de esta política, "individuo" también abarca al padre, a la madre, al tutor legal o al representante de una persona.</i>
<b>Segunda apelación</b>	<i>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.</i>

## **POLÍTICA/PROCEDIMIENTO**

### **I. Generalidades**

- A. Toda persona que acceda a servicios en la CCBHD tiene derecho a presentar lo siguiente:
  - 1. Una queja sobre los servicios proporcionados a la persona, incluidos, entre otros:
    - a. Solicitudes de adaptaciones en la comunicación.
    - b. Prestación de servicios para personas con una discapacidad o dominio limitado de inglés.
    - c. Acceso a servicios cubiertos o a las instalaciones.
  - 2. Una apelación del resultado de una queja.
- B. La CCBHD fomenta y apoya la resolución de quejas a nivel del proveedor o del personal, siempre que sea posible.
- C. No habrá consecuencias negativas para una persona por presentar una queja ni por apelar una decisión.
- D. La información recibida de los procesos de quejas y apelaciones se mantiene confidencial, salvo según sea necesario para:
  - 1. Investigar y/o resolver el problema.
  - 2. Informar al Comité de Garantía de Calidad de la CCBHD como parte de la mejora continua de la calidad.
  - 3. Compartir con el estado de Oregon y con la persona autorizada por la persona, según sea necesario, para resolver el problema.

- E. La CCBHD garantiza que los procedimientos de quejas y apelaciones cumplen plenamente con todas las Normas Administrativas de Oregon y con el Código de Reglamentos Federales.

## **II. Formularios del Sistema de quejas de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas**

- Queja ante la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas
- Respuesta a la queja de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas
- Solicitud de apelación ante la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas
- Resolución de la apelación de la División de Salud del Comportamiento del Condado de Clackamas

## **III. Proceso de quejas**

### **A. Aviso del proceso de quejas**

El *Aviso del proceso de quejas* se publica en lugares del edificio de Servicios Públicos y de la MHC de Clackamas de la CCBHD e 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.

### **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. En el caso de la CCBHD en la ubicación del MHC de Clackamas, la persona puede, durante el horario de atención (de lunes a sábados), presentar una queja ante el MHC de Clackamas cada vez que desee expresar una inquietud sobre algún aspecto de los servicios recibidos. Si una persona llama fuera del horario de atención, puede llamar al 503-722-6200 y dejar un mensaje. En la ubicación del Edificio de Servicios Públicos de la CCBHD, la persona puede, durante el horario de atención (de lunes a jueves), presentar una queja ante la CCBHD cada vez que desee expresar una inquietud sobre algún aspecto de los servicios recibidos mediante los programas de la CCBHD. Si una persona llama fuera del horario de atención, puede llamar al 503-742-5335 y dejar un mensaje. Las personas también pueden presentar una queja directamente ante la División de Sistemas de Salud (HSD) de Oregon.
3. La queja puede hacerse verbalmente o por escrito. Se debe recomendar a las personas que utilicen el formulario *Queja ante la División de Salud del Comportamiento de Clackamas* y hacer 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. El personal de la CCBHD que presenta una queja enviará esa queja y la documentación adicional al equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD por correo electrónico únicamente: [BH-QualityManagement@clackamas.us](mailto: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.

#### 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 *II.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 de Queja ante la CCBHD 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 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, la queja se envía de inmediato al director médico de la CCBHD para su resolución.
3. Cada queja se ingresa en el Registro de quejas de la CCBHD que incluye, como mínimo, los siguientes elementos:
  - a. Nombre de la persona que registra la queja
  - b. Nombre de la persona involucrada
  - c. Fecha de la queja
  - d. Naturaleza de la queja
  - e. Indagaciones
  - f. Fecha de la resolución de la queja
  - g. Descripción de la resolución.
4. El equipo de Gestión de Calidad de la CCBHD intentará resolver la queja en el plazo de cinco (5) días hábiles. Si el problema no se puede resolver en dicho plazo, 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.
5. 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.

6. 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.
7. 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

Las personas tienen derecho a 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. La persona puede solicitar que se le 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 realiza revisiones mensuales de los casos y los registros del Sistema de quejas para supervisar el momento de los avisos y las autorizaciones relacionados con las quejas. 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.

#### 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

La CCBHD conserva toda la documentación del Sistema de quejas, lo 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.

## 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 brinden, 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 queremos saber cómo podemos mejorar las condiciones.

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

Su nombre \_\_\_\_\_ Su núm. De teléfono \_\_\_\_\_

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

<p>¿Qué sucedió? ¿Cuándo sucedió? ¿Quién estuvo involucrado? (Adjunte todos los documentos que podrían ayudarnos a investigar su reclamo).</p>
<p>¿Qué se debe hacer al respecto?</p>
<p>¿Se trata de un problema que es urgente y debe ser manejado de inmediato? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si la respuesta es afirmativa, explique.</p>
<p>¿Desea recibir por correo postal una respuesta por escrito de la resolución (resultado)? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>

### **Lo que puede esperar**

#### **Reclamos de rutina**

Responderemos su reclamo en el plazo de cinco (5) días hábiles de su recepción. Si no podemos encargarnos de la situación en cinco (5) días hábiles, le informaremos que necesitamos más tiempo, no más de 30 días.

#### **Solicitudes urgentes**

Intentaremos responder las solicitudes urgentes **en el plazo de 48 horas** 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 QUEJA**

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 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:

<b>Disability Rights Oregon</b> (Derechos de Discapacidad de Oregon) (503) 243-2081	<b>Health Share of Oregon</b> (503) 416-1460	<b>Trillium Community Health</b> <b>877-600-5472</b>	<b>CareOregon</b> (503) 416-4100	<b>Governor’s Advocacy Office (Oficina de Defensoría del Gobernador)</b> (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.

**Para obtener este formulario o más información en otro idioma, formato o tamaño de letra grande, llame a nuestro número de teléfono gratuito: (503) 742-5335.**

*Usted puede obtener esta carta en otro idioma, con letra grande o de otra forma que sea mejor para usted. Llámenos al (503) 742-5335.*