

**COLUMBIA COMMUNITY MENTAL HEALTH  
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DE LA POLÍTICA:</b> Investigación y resolución de reclamos	<b>N.º DE POLÍTICA:</b> P 3.10
<b>APLICABILIDAD:</b> Todos los empleados de CCMH	<b>ENCARGADO DE LA POLÍTICA:</b> Funcionario de Cumplimiento
<b>IMPLEMENTACIÓN:</b> dic./2014	<b>ENTIDAD QUE APRUEBA:</b> Director ejecutivo
<b>MODIFICADA/REVISADA:</b> ene./2020, ene./2022, mar./2022, abr./2022	<b>PRÓXIMA REVISIÓN PROGRAMADA:</b> abr./2024

**DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA:**

Para ofrecerles a los clientes, familiares, amigos, socios comunitarios y referentes un método para comunicar y resolver los reclamos relativos a los servicios del cliente, y para garantizar que los trabajadores de Columbia Community Mental Health (CCMH) tengan la oportunidad de responder a los reclamos antes de que se apliquen medidas disciplinarias, CCMH ha implementado un procedimiento estándar para investigar y resolver reclamos.

Esta política no tiene por finalidad restringir los derechos de las personas a presentar quejas o reclamos ante otras entidades. Además, esta política no pretende obstruir los derechos de la resolución de quejas o reclamos de los clientes de poblaciones a las que se pueden conceder protecciones especiales, como las personas de centros de tratamiento de salud mental residenciales.

**DEFINICIONES:**

**Reclamo:** Una declaración que indica que una situación es poco satisfactoria o inaceptable.

**Queja:** Una agravio real o imaginado, u otra causa por la que reclamar o protestar, en particular un trato injusto.

**Calidad de la atención:** La prestación de servicios clínicos proporcionados por un personal con las credenciales adecuadas. La calidad además hace referencia a las decisiones de la atención clínica, que incluyen el diagnóstico, el plan del tratamiento, la prestación del servicio, el alta y las interacciones terapéuticas.

**Investigadores a cargo de la respuesta:** El funcionario de Cumplimiento, el director del departamento o un empleado designado por uno de ellos.

**PROCEDIMIENTO:**

Presentar un reclamo o queja:

Los reclamos que CCMH reciba se remitirán al Departamento de Cumplimiento. El Departamento de Cumplimiento evaluará el reclamo y puede derivarlo al director del departamento correspondiente o a la persona que este designe.

Los individuos pueden comunicar su reclamo de forma oral o por escrito. Si lo comunican de forma oral, el miembro del personal que reciba el reclamo lo documentará en la medida de lo posible. Si el individuo desea hacerlo de forma anónima, el personal no incluirá la información que lo identifique. Si bien los individuos tienen el derecho a comunicar su reclamo a cualquier persona de CCMH, si el individuo no se siente cómodo comunicándose con la persona que lo atiende, puede hablar con otro miembro del personal para documentar su reclamo, como prefiera.

Todo reclamo relacionado con una acusación de abuso o descuido por parte de un empleado de CCMH se remitirá al investigador de abuso de CCMH para que se investigue lo antes posible. Los empleados están instruidos para consultar la política de denuncia de abusos obligatoria de CCMH para obtener más información.

#### Investigación de un reclamo o queja:

Todos los reclamos serán evaluados por el investigador a cargo de la respuesta para determinar:

1. La secuencia de los eventos que contribuyeron con el reclamo.
2. El resultado deseado por la persona que realiza el reclamo.
3. Las opciones disponibles para resolver el reclamo.

La investigación puede incluir lo siguiente, si corresponde:

1. Comunicación con el individuo o la parte interesada que hizo el reclamo.
2. Auditoría de la historia clínica electrónica.
3. Auditoría de las llamadas de CCMH.
4. Auditoría de los correos electrónicos de CCMH.
5. Comunicación con otros testigos o las partes que colaboran.
6. Se pueden usar otros métodos para recopilar y evaluar información para llevar a cabo la investigación.

Se otorgará una oportunidad a los empleados relacionados con el reclamo para responder las acusaciones. No se tomarán medidas disciplinarias sin que el proveedor tenga la oportunidad de presentar información en respuesta al reclamo.

#### Resolución de un reclamo o queja:

Las investigaciones y respuestas se deben realizar en el plazo de 30 días calendario a partir de la recepción del reclamo. En circunstancias en que sea probable que el objeto del reclamo o la queja le cause daño al individuo antes de que se completen los procedimientos de queja, el individuo o el tutor del individuo pueden solicitar una revisión acelerada. En este caso, el investigador a cargo de la respuesta revisará y responderá por escrito la queja en un plazo de 48 horas después de recibir la queja.

Las personas tienen derecho a solicitar una carta de respuesta sobre la resolución del reclamo o queja. En las respuestas, la persona que realiza el reclamo debe incluir información sobre el proceso de apelación.

Los investigadores pueden usar el informe de hallazgos elaborado por el Departamento de Cumplimiento, sin embargo, se puede usar una comunicación escrita alternativa en lugar de esto siempre que se entienda que el informe por escrito proporcionado abordó la resolución de forma adecuada para el reclamo o queja individual.

#### Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo:

Las personas que reciban atención relacionada con el Programa de Discapacidades del Desarrollo de CCMH podrán presentar un reclamo de acuerdo con la sección de esta política sobre la presentación de reclamos o quejas. El Departamento de Cumplimiento le delega la responsabilidad sobre la resolución inicial de los reclamos al director del programa con el fin de cumplir los estándares de la Oficina de Servicios para la Discapacidad del Desarrollo (*Office of Developmental Disability Services, ODDS*) para investigar y resolver los reclamos. Las personas pueden solicitar una apelación según se indica en esta política.

#### *Resolución de reclamos – Anexo para los programas de discapacidades del desarrollo*

En virtud de la normativa de la ODDS, el programa de servicios para la discapacidad del desarrollo de la comunidad resuelve los reclamos con las siguientes prácticas.

1. En los cinco días posteriores a su recepción, el programa reconocerá el reclamo.
2. En el plazo de diez días después de la recepción, el programa ofrecerá la oportunidad de dialogar y resolver las inquietudes de manera informal.
3. Salvo que se apruebe una extensión, en el plazo de 45 días, el programa brindará una respuesta por escrito que incluirá:

- a. El resultado de la revisión del reclamo.
  - b. Una lista de los documentos usados en la revisión.
4. Si la persona no queda satisfecha, tendrá el derecho a presentar una apelación con el proceso de reclamos de la ODDS.

#### Apelación de un reclamo o queja:

La presentación de un reclamo incluye el derecho a que este se revise internamente.

- A. En los casos en que un director o la persona designada por el director sea el investigador a cargo de la respuesta, un compañero con las mismas credenciales revisará los materiales del reclamo y decidirá si la respuesta fue razonable.
- B. En los casos en que el funcionario de Cumplimiento sea el investigador a cargo de la respuesta, un compañero con la misma responsabilidad administrativa, lo que incluye a Recursos Humanos, y el director ejecutivo de CCMH revisarán los materiales del reclamo y decidirán si la respuesta fue razonable.

Las personas tienen el derecho a presentar externamente una queja ante cualquier entidad directiva o entidad contratada con la que CCMH cuente. En el caso de los reclamos relacionados con los empleados clínicos, se pueden realizar por medio de la entidad acreditadora general del empleado y, para los reclamos relacionados con la institución, se pueden realizar por medio de la Autoridad de Salud de Oregon o de la entidad de seguro de la persona que realiza el reclamo.

#### Documentación de los reclamos o quejas:

El Departamento de Cumplimiento documentará y guardará la información relacionada con la resolución de reclamos o quejas.

### **FORMULARIOS ASOCIADOS**

- Formulario de reclamo formal de CCMH
- Informe de hallazgos de la investigación de CCMH (confidencial)
- Informe de entrevistas de la investigación de CCMH (confidencial)
- Herramienta de carta de respuesta al reclamo de CCMH (confidencial)

### **DOCUMENTOS ORIGINALES:**