

COLUMBIA COMMUNITY MENTAL HEALTH POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

NOMBRE DE LA POLÍTICA: Investigación y resolución de reclamos	POLÍTICA N.º: 3.10
ÁMBITO DE APLICACIÓN: todos los empleados de CCMH	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 12/2014
ÚLTIMA REVISIÓN: 06/2025	PRÓXIMA REVISIÓN PREVISTA: 06/2027

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA:

Con el fin de brindar a los clientes, familiares, amigos, socios comunitarios y referentes un método para comunicar y resolver reclamos relacionados con los servicios prestados al cliente y para asegurar que los miembros del personal de Columbia Community Mental Health (CCMH) tengan la oportunidad de responder a cualquier reclamo antes de que se adopten medidas disciplinarias, CCMH implementó un procedimiento estándar para investigar y resolver dichos reclamos.

Nada de lo dispuesto en esta política tiene como objetivo restringir los derechos de las personas a presentar quejas o reclamos ante otras entidades. Además, esta política no tiene como objetivo obstaculizar los derechos de los clientes de poblaciones que pueden recibir protecciones especiales en la resolución de quejas o reclamos, como las personas que se encuentran en centros residenciales de tratamiento de salud mental.

PROCEDIMIENTO:

Presentación de quejas o reclamos:

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

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 negligencia por parte de un empleado de CCMH se remitirá al investigador de abuso de CCMH para que se investigue lo antes posible. Se instruye a los empleados a consultar la política de denuncia obligatoria de abusos de CCMH para obtener más información.

Investigación de quejas o reclamos:

Todos los reclamos serán evaluados por el investigador encargado de responderlas para determinar lo siguiente:

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.

3.10 INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

La investigación puede incluir lo siguiente, según corresponda:

1. Comunicación con el individuo o la parte interesada que hizo el reclamo.
2. Auditoría de historias clínicas electrónicas.
3. Auditorías de llamadas telefónicas de CCMH.
4. Auditorías de correos electrónicos de CCMH.
5. Comunicación con otros testigos o las partes que colaboran.
6. Se pueden utilizar otros métodos de recopilación y evaluación de los datos para llevar a cabo la investigación.

Los empleados que sean objeto del reclamo tendrán la oportunidad de responder a la acusación. No se tomarán medidas disciplinarias sin que el proveedor tenga la oportunidad de presentar información en respuesta al reclamo.

Resolución de quejas o reclamos:

Las investigaciones y respuestas deben realizarse en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción del reclamo. En circunstancias en las que el asunto de la queja o el reclamo pueda causar daño al individuo antes de que se completen los procedimientos de queja, el individuo o su tutor pueden solicitar una revisión acelerada. En estas circunstancias, el investigador encargado de responder deberá revisar la queja y responderla por escrito dentro de un plazo de 48 horas a partir de su recepción.

Las personas tienen derecho a solicitar una carta de respuesta sobre la resolución de cualquier queja o reclamo. Toda respuesta al denunciante deberá incluir información sobre el proceso de apelación.

Los investigadores pueden utilizar el informe de resultados del Departamento de Cumplimiento. Sin embargo, se puede utilizar una comunicación escrita alternativa en lugar de este, siempre y cuando el informe escrito proporcionado aborde adecuadamente la resolución de la queja o reclamo individual.

Personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo:

Las personas que reciben atención relacionada con el Programa de Discapacidades del Desarrollo de CCMH tendrán la posibilidad de presentar un reclamo de conformidad con la sección de esta política relacionada con la presentación de quejas o reclamos. El Departamento de Cumplimiento delega la responsabilidad de la resolución inicial de los reclamos al director del programa con el fin de mantener el cumplimiento de las normas de la Oficina de Servicios para Discapacidades del Desarrollo (Office of Developmental Disability Services, ODDS) relacionadas con la investigación y resolución de reclamos. Cualquier persona puede solicitar una apelación según lo establecido en esta política.

Resolución de reclamos: anexo para programas de discapacidades del desarrollo

De acuerdo con la normativa de la ODDS, el programa de servicios para discapacidades del desarrollo de la comunidad resuelve los reclamos mediante las siguientes prácticas.

1. En un plazo de 5 días a partir de la recepción, el programa acusará recibo del reclamo.
2. En un plazo de 10 días a partir de la recepción, el programa brindará la oportunidad de analizar y resolver las inquietudes de manera informal.
3. Salvo que se acuerde lo contrario y se extienda el plazo, dentro de los 45 días, el programa proporcionará una respuesta por escrito que incluya lo siguiente:
 - a. La revisión del resultado del reclamo.
 - b. Una lista de los documentos utilizados en la revisión.
4. Si no está satisfecho, cualquier persona tiene derecho a apelar mediante el proceso de quejas de la ODDS.

3.10 INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Apelación de quejas o reclamos:

Cualquier reclamo se podrá revisar internamente.

- A. En los casos en que el director o la persona designada por el director sea el investigador encargado de responder, 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 responsable de cumplimiento sea el investigador encargado de responder, un compañero con la misma responsabilidad administrativa incluidos el Departamento de Recursos Humanos y el director ejecutivo de CCMH revisarán los materiales del reclamo para decidir si la respuesta fue razonable.

Cualquier persona tiene derecho a presentar una queja de forma externa ante cualquier organismo regulador o contratista que CCMH utilice. Para los reclamos relacionados con empleados clínicos, esto puede hacerse a través del organismo de acreditación correspondiente del empleado; y para los reclamos relacionados con la agencia, puede hacerse a través de la Autoridad de Salud de Oregon o del organismo asegurador del denunciante.

Documentación de quejas o reclamos:

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

Nivel de lectura:

Esta política tiene un nivel de lectura Flesch-Kincaid de 14.5.

DEFINICIONES:

Reclamo: una declaración en la que se afirma que una situación es insatisfactoria o inaceptable.

Queja: una injusticia real o imaginaria u otra causa de reclamo o protesta, en especial un trato injusto.

Calidad de la atención: la prestación de servicios clínicos por parte de personal debidamente acreditado. La calidad también se refiere a las decisiones relacionadas con la atención clínica, incluidos el diagnóstico, el plan de tratamiento, la prestación de servicios, el alta y las interacciones terapéuticas.

Investigadores encargados de responder: el responsable de cumplimiento, el director del departamento o un empleado designado por el responsable de cumplimiento o el director del departamento.

FORMULARIOS ASOCIADOS:

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

DOCUMENTOS DE ORIGEN: