

## Quejas del Cliente

### A. Resolución de Quejas

1. El cliente/guardián hablara sobre su queja con el proveedor de Wellmore.
2. Si no se puede llegar a un arreglo el proveedor debe de asistir a el cliente a tomar el siguiente paso, que sería comunicarse con el supervisor de el proveedor
3. El supervisor de el programa en la cual la queja fue recibida debe darle seguimiento directamente a la persona que presento la queja dentro de **5 días** de haber sido notificado
4. El supervisor debe de documentar la presentación de la queja en el reporte de datos incidente/accidente (IAR). Si no se puede llegar a un acuerdo o solución por el supervisor, esto debe ser documentado en el IAR y mandar la queja a el Vice Presidente de esta división.

### B. Queja de Emergencia

1. En caso de una situación en la cual el cliente sea sujeto a un inminente, riesgo sustancial de daño, una queja de emergencia debe de ser presentada por medio de contacto personal o por teléfono a el Oficial de Derechos al Cliente o a el Vice Presidente de esa división.
2. En caso de este tipo de queja acción inmediata será tomada para asegurar la seguridad de el cliente mientras ocurre el proceso de la queja y el Vice Presidente comienza con el proceso de no mas de 48 horas de notificación.

### C. Proceso de Quejas

1. Si el problema no se puede resolver a el nivel de un supervisor, o si el cliente, padre/guardián, otro miembro de familia o grupo de interés se siente incomodo resolviendo el problema directamente con el proveedor de servicio, el cliente, padre/guardián, otro miembro familiar o grupo de interés tiene derecho a comenzar un proceso de queja formal.
2. Quejas pueden ser presentadas con un formulario de quejas, una carta o una llamada a el Vice Presidente apropiado. Servicios de defensa al cliente serán disponibles en Ingles y Español si se comunica con el Oficial de Derechos al Cliente.
3. El cliente puede completar un formulario de quejas independientemente o el/ella puede preguntarle a un empleado de Wellmore, a el Oficial de Derechos al Cliente u otro adulto a llenar la forma de quejas o carta de su parte.
4. Si el cliente decide mandar una carta, el/ella deberá incluir su nombre, cual es la mejor manera de comunicación, la naturaleza de la queja, Y una resolución. El/ella podría preguntarle a un empleado de Wellmore, a el Oficial de los Derechos al Cliente o a otro adulto a completar la carta de su parte. Cartas deben ser enviadas a el Vice Presidente apropiado.
5. Alternativamente, el cliente puede decidir a presentar una queja formal por medio de una llamada. En este caso el/ella debe de comunicarse con el Oficial de Derechos al Cliente y estar de acuerdo a que el/ella complete una formulario de quejas de su parte.
6. Un niño que sea cliente, que desea presentar una queja sin la ayuda de su padre o guardián, puede preguntarle a un adulto a completar un formulario de quejas o una carta. Niños mayores pueden completar el formulario de quejas independientemente.
7. Tan pronto se reciba el documento de quejas, el Vice Presidente le notificara a el supervisor del programa involucrado que una queja formal ha sido presentada.
8. El Vice Presidente enviara una carta o llamara a el cliente dentro de **5 días** de haber recibido la queja escrita para confirmar que ha sido recibida. Debe ser documentada.
9. El Vice Presidente completara toda acción relacionada con la queja **dentro de (10) días** desde la fecha (estampada) en la que se recibió la queja. Esto incluye la realización de todas las entrevistas necesarias, la revisión de documentos y otras acciones necesarias y la respuesta escrita a el cliente. Toda acción sera documentada.
10. El Vice Presidente preparara la decisión escrita a el cliente que incluirá pasos que se han tomado para investigar la queja y propuesta de solución. La respuesta escrita también incluirá información sobre el derecho que tiene el cliente a una apelación. La respuesta será proveida **dentro de (10) días** desde la fecha que la queja fue recibida (y fecha estampada) por Wellmore.

### D. Proceso de Apelación

1. El cliente puede apelar la decisión del Vice Presidente y pedir consideración adicional de su queja a el Director Ejecutivo de Wellmore (CEO).
2. El CEO seguirá el mismo proceso anterior (C 7) a 10).
3. La decisión de el CEO es final excepto en casos donde el cliente se esta quejando de servicios públicos que pueden estar fundando el servicio por la cual el cliente se esta quejando. En estos casos, una apelación publica debe ser presentada a esa agencia publica.