

	<b>Wellmore, Inc.</b> <b>141 East Main Street</b> <b>Waterbury, CT</b>
<b>Póliza y Procedimiento: Quejas del Cliente</b>	
<b>Cuestiones Por:</b> Gary Steck, Director Ejecutivo	
<b>Programas Aplicables:</b> Todos	<b>Área de Contenido:</b> Derechos y Responsabilidad de un Individual
<b>Fecha de Publicación:</b> 11/17/99	<b>Fechas de Revisión:</b> 4/15/2009; 11/1/11; 6/20/12; 12/1/14
<b>Procedimientos o Planes Relacionados:</b> Derechos Y Responsabilidades del Cliente	
<b>Estándares de Acreditación:</b> RI.01.07.03	
<b>Leyes Aplicables/Regulaciones:</b> Regulación de Licencia Sección 17a-20-34 de Child Guidance	
<b>Numero de Póliza:</b> RI-C01	<b>Numero de Paginas:</b> 5

**PROPOSITO:** Para presentar y explicarle a un cliente y a su grupo de interés su derecho para presentar una queja con respecto a personas o procesos basados a sus experiencias en Wellmore.

**POLIZA:** En Wellmore intentamos proveerle a nuestros clientes servicios de alta calidad y recibimos opiniones o preocupaciones de nuestros clientes y sus grupos de interés para mejorar la cualidad de nuestro servicio. Si un cliente o su grupo de interés tiene preocupaciones el/ella será permitido a expresar sus preocupaciones y buscar una solución a el problema. Como tal, proporcionamos un medio formal de expresar y resolver una queja y, cuando es necesario, ofrecemos un proceso de apelación. Quejas pueden ser presentadas en cualquier momento, sin importancia de cuando ocurrió el incidente.

**DEFINICIONES:**

**Quejas:** Una expresión verbal o escrita de insatisfacción relacionada con sus experiencias con los servicios o empleados de Wellmore. Esto puede incluir, pero no es limitado a, servicios, manera de tratamiento, resultados, o experiencias.

**Oficial de derechos al cliente:** El individual dentro de la organización que esta disponible para contestar sus preguntas, ayudar a resolver el problema o a asistirle en presentar una queja formal.

**PROCEDIMIENTO:**

Estas disposiciones se limitan al uso de la agencia y empleados. La decisión de el Director Ejecutivo (CEO) es final con la excepción de los servicios públicos que pueden estar fundando el servicio de el cual el cliente se esta quejando. En estos casos, una apelación se puede hacer a el director apropiado de la agencia.

**A. Información General y Acceso a la Póliza y Procedimiento**

- 1) Todos los padres y/ o guardianes legales (para clientes que son niños o adultos debajo de tutela legal) serán presentados con la póliza y

**Póliza y Procedimiento:** Quejas del Cliente

**Fecha de Publicación:** 11/17/99

**Fecha de Revisiones:** 4/15/2009; 11/1/11;  
6/20/12; 12/1/14

**Numero de Póliza:** RI-C01

**Numero de Paginas:** 5

procedimientos de Quejas del Cliente en la primera visita. El cliente/guardián puede hacer preguntas acerca de la póliza y procedimientos y recibir clarificación sobre esta por un empleado de Wellmore.


- 2) El cliente y/o su guardián tendrían que firmar un formulario indicando que el/ella repasaron la póliza y tuvieron la oportunidad de hablar sobre su contenido. Esta forma firmada será colocada en el registro de el cliente.
- 3) El cliente y / o su guardián serán proveídos con una copia de la póliza (en Ingles o en Español) cuando sea pedido.
- 4) La póliza y procedimientos de quejas del cliente de Wellmore será publicada en Ingles y en Español en cada local de Wellmore.
- 5) Los folmularios de quejas del cliente serán disponibles en Ingles y en Español en todos los locales de Wellmore.
- 6) Un cliente puede presentar una queja o presentar una queja formal con respecto a una alegación de abuso sexual o acoso sin presentarlo o sin haber sido referido a la persona que es el sujeto de la queja.
- 7) Una queja debido a una alegación de abuso sexual o acoso puede ser presentado en cualquier momento, sin importancia de cuando sucedió el incidente.
- 8) No habrá venganza hacia personas que han presentado una queja. Por ninguna circunstancia la presentación de una queja afectara la elegibilidad de recibir servicios. Los clientes continuaran siendo proveídos con servicios de calidad, sin interrumpir el proceso de solución.

**B. 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 seria 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.

**C. Queja de Emergencia**

- 1) En caso de una situación en la cual el cliente sea sujeto a un inmanente, riesgo sustancial de daño, una queja de emergencia debe de ser


	<b>Wellmore, Inc.</b> <b>141 East Main Street</b> <b>Waterbury, CT</b>
<b>Póliza y Procedimiento:</b> Quejas del Cliente	
<b>Fecha de Publicación:</b> 11/17/99	<b>Fecha de Revisiones:</b> 4/15/2009; 11/1/11; 6/20/12; 12/1/14
<b>Numero de Póliza:</b> RI-C01	<b>Numero de Paginas:</b> 5

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.

#### **D. 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

	<b>Wellmore, Inc.</b> <b>141 East Main Street</b> <b>Waterbury, CT</b>
<b>Póliza y Procedimiento:</b> Quejas del Cliente	
<b>Fecha de Publicación:</b> 11/17/99	<b>Fecha de Revisiones:</b> 4/15/2009; 11/1/11; 6/20/12; 12/1/14
<b>Numero de Póliza:</b> RI-C01	<b>Numero de Paginas:</b> 5

ha sido presentada.

- 8) El Vice Presidente enviara una carta o llamara a el cliente dentro de **5 dias** 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 proveída **dentro de (10) días** desde la fecha que la queja fue recibida (y fecha estampada) por Wellmore.

**E. Proceso de Apelación**

- 1) El cliente puede apelar la decisión de el Vice Presidente y solicitar consideración adicional sobre la queja por e Director Clínico de Wellmore (CCO).
- 2) La petición a una apelación debe ser por escrito y estampada **dentro de (10) días** de la carta que contiene la decisión anterior. Clientes pueden pedir que otra persona complete la carta de apelación de su parte. El cliente puede pedir (5) días adicionales en la cual pueden presentar la apelación. La petición de esta extensión debe ser dirigida al CCO.
- 3) El CCO debe de seguir el mismo procedimiento anterior (C 7) a 10)
- 4) El cliente puede apelar la decisión del CCO y pedir consideración adicional de su queja a el Director Ejecutivo de Wellmore (CEO).
- 5) El CEO seguirá el mismo proceso anterior (C 7) a 10).
- 6) 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.

**F. Mantenimiento de Datos: Reportes de Quejas del Cliente/Grupo de Interés**



**Wellmore, Inc.**  
**141 East Main Street**  
**Waterbury, CT**

**Póliza y Procedimiento:** Quejas del Cliente

**Fecha de Publicación:** 11/17/99

**Fecha de Revisiones:** 4/15/2009; 11/1/11;  
6/20/12; 12/1/14

**Numero de Póliza:** RI-C01

**Numero de Paginas:** 5

- 1) Toda documentación producida como parte de el proceso de quejas será enviada a el Supervisor de Calidad y Conformidad para mantenerlo en un archivo bloqueado.
- 2) El supervisor del programa preparara un resumen de las quejas y sus resoluciones que serán mantenidas en el expediente del cliente.
- 3) Los reportes resumidos del cliente o grupo de interés serán compilados cada tres meses y anualmente por el Supervisor de Calidad y Conformidad y revisados por la Subcomisión de Salud y Seguridad de Wellmore.
- 4) Este mismo resumen será llevado a el Comité de Calidad de la Junta Directiva por el Director de Sistemas.
- 5) Estos grupos podrían dar recomendaciones de nuevas medidas para mejorar la calidad de el servicio.