



Proceso para quejas o reclamos de usuarios de servicios/miembros de la comunidad

Política número: 1.8

Fecha de última revisión/modificación: 05.18.22

Aprobado por: Terry Ellis, LCSW

PREÁMBULO

Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services valora y alienta los comentarios de los usuarios de servicios y miembros de la comunidad con respecto a los programas y prácticas de la organización. Las quejas pueden proveer oportunidades y un entendimiento que son importantes para mejorar nuestros servicios. Una queja puede definirse como una expresión de descontento o una expectativa insatisfecha. Una queja puede ser presentada por el usuario de servicios o miembro de la comunidad con un apoyo si es necesario. La queja puede relacionarse a cualquier aspecto de los programas y servicios de la organización.

POLÍTICA

Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services tiene el compromiso de escuchar las quejas y reclamos del usuario de servicios o miembro de la comunidad y de responder de una manera justa, oportuna y respetuosa. Todas las quejas recibirán la debida consideración sin una represalia o discriminación. Se proveerá una asistencia lingüística para los usuarios de servicios o miembros de la comunidad que no hablen el idioma inglés.

Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services activamente informa a los usuarios de servicios y miembros de la comunidad sobre sus derechos para presentar quejas o reclamos (verbales o escritos) y de buscar una resolución. Esta información es accesible y se publica en las prácticas de privacidad de Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services. Los usuarios de servicios o miembros de la comunidad que hablen idiomas diferentes a los usados en los documentos anteriores o que tengan dificultades para leer son alentados para que esta política sea explicada por un miembro del personal de Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services al comenzar los servicios. Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services también asiste a todas las personas para que presenten sus quejas y busquen una resolución. Todos los procedimientos para quejas, reclamos y apelaciones serán manejados de conformidad con OAR 309-019-0215.

Todos los aspectos de una queja serán tratados de una manera confidencial. Sin embargo, si la queja involucra alegaciones de un comportamiento ilegal o inmoral, la información podría necesitar compartirse con autoridades externas.



Todas las quejas son documentadas. El mantenimiento de los expedientes de quejas es la responsabilidad de la oficial de privacidad.

ALCANCE

La política para quejas y reclamos de usuarios de servicios y miembros de la comunidad se aplica a todos los programas y servicios de Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services.

PROCEDIMIENTOS

1. Notificación

- 1.1 Cada individuo o tutor legal obteniendo servicios a través de Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services debe recibir y tener la oportunidad de revisar una copia escrita de la política cuando comienza a recibir servicios.
- 1.2 Esta política también estará disponible para los usuarios de servicios y miembros de la comunidad cuando lo soliciten.
- 1.3 Cada individuo o tutor legal obteniendo servicios a través de Wolf Pack Consulting and Therapeutic Services debe recibir un "Formulario para quejas o reclamos de usuarios de servicios/miembros de la comunidad" cuando comienza a recibir servicios y en cualquier momento cuando se solicite después de esto.
- 1.4 Una "Notificación sobre el proceso de reclamos" actualizada se mantendrá publicada en las áreas comunes en todo momento.
- 1.5 La información de contacto de los Planes de Cuidados Coordinados, la División, Derechos de Discapacidad de Oregón y la Oficina de Defensa del Gobernador será proporcionada cuando lo solicite cualquier individuo o tutor legal obteniendo servicios.

2. Presentación de reclamos y respuestas

- 2.1 La persona que recibe la queja del usuario de servicios o miembro de la comunidad debería ofrecer la oportunidad más temprana para discutir su preocupación.
- 2.1 Todas las quejas y reclamos serán remitidos y procesados por la oficial de privacidad Molly Griffith MollyG@wolfpackcts.org, 503.828.3402 (teléfono).
- 2.2 Se recomienda que la resolución del reclamo se realice y complete al nivel más bajo posible.
- 2.3 Todos los individuos, padres y tutores legales recibirán una asistencia para entender y completar el proceso de reclamo.
- 2.4 Todo individuo, padre y tutor legal recibiendo servicios puede presentar un reclamo con el proveedor, el plan de cuidados coordinados del individuo o la División.
- 2.5 Las investigaciones de reclamos serán completadas dentro de treinta días de calendario.

3. Documentación

- 3.1 Todas las quejas o reclamos serán documentados usando el *Formulario para quejas o reclamos de usuarios de servicios/miembros de la comunidad*.
- 3.2 Todas las quejas o reclamos serán documentados al momento de recibirse, incluyendo todos los pasos de



investigación y las acciones tomadas como respuesta.

3.3 Cualquier acción tomada como resultado de un reclamo justificado será documentada dentro de tres días laborales.

3.4 El expediente del reclamo (incluyendo toda la documentación, correspondencia, resolución y seguimiento) se mantiene por separado de los registros del usuario de servicios o el expediente del miembro de la comunidad y recibe un mantenimiento por la oficial de privacidad.

3.5 Un registro de la queja estará disponible para el reclamante cuando lo solicite, excepto en el caso de que la confidencialidad de otro usuario de servicios o miembro de la comunidad sea violada.

3.6 Estos registros serán retenidos por el mismo periodo de tiempo que el registro del cliente o miembro de la comunidad.

4. Revisión & revisión expedita

4.1 Desde el momento en que un administrador toma la llamada de un usuario de servicios o miembro de la comunidad, o llama a un reclamante en relación con una queja, debe ofrecerse una reunión entre el administrador y el reclamante dentro de cinco días laborales.

4.2 Una carta debe ser enviada al usuario de servicios o miembro de la comunidad dentro de dos semanas de la reunión. El director es informado sobre la queja y la resolución o la falta de resolución.

4.3 En situaciones donde el asunto del reclamo es probable que ocasione un daño al individuo antes de que los procedimientos del reclamo se completen, el individuo o tutor legal del individuo puede solicitar una revisión expedita dentro de 48 horas de recibido el reclamo. La respuesta por escrito debe incluir una información sobre el proceso de apelación.

5. No represalias

5.1 Un reclamante, testigo o miembro del personal de un proveedor no puede ser objeto de una represalia por el proveedor por hacer un reporte, ser entrevistado sobre un reclamo o participar como testigo. Una represalia puede incluir, aunque no se limita a, un despido o acoso, reducción de servicios, sueldos o beneficios, o basar un servicio o una revisión de desempeño en la acción.

5.2 El reclamante es inmune a cualquier responsabilidad civil o criminal con respecto a la elaboración o el contenido de un reclamo hecho de buena fe.

6. Apelaciones

6.1 Los individuos y sus tutores legales pueden apelar una admisión, transferencia y decisiones de reclamos de la siguiente manera:

- a) Si un individuo o tutor legal no está satisfecho con la decisión, el individuo o tutor legal puede presentar una apelación por escrito dentro de diez días laborales de la fecha de la respuesta a un reclamo o la notificación de una negación de servicios por parte del administrador del programa. Esta apelación debe ser presentada ante la División;
- b) Si se solicita, el personal del programa debe estar disponible para asistir al individuo;



- c) La División debe proveer una respuesta por escrito dentro de diez días laborales después de recibida la apelación;
- d) Si el individuo o tutor legal no está satisfecho con la decisión de la apelación, puede presentar una segunda apelación por escrito dentro de diez días laborales de la fecha de la respuesta por escrito del director de la División.

6.2 Si el usuario de servicios o miembro de la comunidad no está satisfecho con la respuesta del administrador, él/ella será informado sobre el nombre y número de teléfono del director, en caso de que desee continuar con la queja.

6.3 Si se solicita, el director se reunirá con el usuario de servicios o miembro de la comunidad dentro de dos semanas de recibida la solicitud.

6.4 El director intentará resolver el problema con el usuario de servicios o miembro de la comunidad. Cualquiera que sea el resultado, el director informará al reclamante por correo no más de dos semanas después de la reunión.

GrievancePolicy_WPCTS

Creado: 05.23.2017

Revisión: 05.18.2022