



Política de quejas del Centro Damien

Cuando los clientes son referidos, es sinónimo de paciente para esta política y procedimiento.

Todos los clientes que reciben servicios a través de Damien tienen derecho a registrar una queja formal sobre la calidad de sus servicios en la agencia. Esta política de quejas se mostrará dentro de la agencia y en todas las oficinas satélites y se presentará a cada cliente en el momento de la admisión o evaluación.

La política de quejas estandarizada tiene como objetivo abordar problemas específicos dentro de los servicios prestados dentro de Damien. Damien se adherirá a la Política y Procedimiento Estatal de Quejas del Programa Ryan White sobre VIH/SIDA. Las cuestiones que pueden abordarse en una queja formal incluyen, entre otras, inquietudes sobre la calidad de la atención, problemas percibidos con la confidencialidad o violaciones percibidas de procedimientos o políticas. No se abordarán cuestiones relacionadas con quejas presentadas por un cliente en referencia a los problemas de otro cliente, quejas sobre otros clientes o problemas de agencias externas. El proceso de mediación de quejas opera independientemente de los protocolos relacionados con informes de incidentes y asuntos relacionados con el código de conducta de la agencia. Es importante tener en cuenta que no se abordarán quejas de clientes a quienes actualmente se les prohíbe acceder a los servicios de la agencia.

El cliente puede esperar que los servicios se sigan prestando sin interrupciones y sin reducción en la frecuencia o la calidad durante el proceso de queja. El cliente no será penalizado ni se tomarán represalias por presentar una queja. El cliente tendrá la opción de trabajar junto con un defensor de su elección a través de los procedimientos de queja. Los clientes tienen derecho a retirar una queja formal en momento del proceso.

Si la queja de un cliente es ante el enlace de quejas de la agencia, la queja pasará al siguiente nivel de revisión de inmediato.



Procedimiento de quejas del Centro Damien

El enlace designado del Damien Center para todas las quejas de los clientes será una persona designada por el equipo de calidad. Este enlace trabajará con el cliente en cada paso del proceso y garantizará que la documentación se recopile exhaustivamente. El Enlace será responsable de dirigir la queja cada nivel de revisión. El Enlace es un miembro del personal no alineado e imparcial que no trabaja directamente con los clientes.

Se puede presentar una queja visitando el sitio web de Damien haciendo clic [aquí](#). También se puede presentar una queja comunicándose directamente con el enlace de quejas llamando al 317-632-0123 x 225 o enviando un correo electrónico a quality@damien.org.

Se puede contactar a las siguientes agencias para informar quejas y quejas.

Quejas relacionadas con farmacias: Junta de Farmacia de Indiana en <https://www.in.gov/pla/file-a-complaint/>

Quejas relacionadas con la salud mental: División de Salud Mental y Adicciones de Indiana a través de su línea gratuita de servicio al consumidor al 800-901-1133.

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

Atención del VIH: Programa de servicios para el VIH del Departamento de Salud de Indiana
Servicios de apoyo para el VIH

Gerente de programa por correo electrónico: Supportiveservices@health.in.gov

El siguiente procedimiento se basa en la Política y Procedimiento Estatal de Quejas del Programa Ryan White sobre VIH/SIDA.

Paso 1: El Cliente Presenta una Inquietud Respecto a los Servicios del Centro Damien

El miembro del personal puede comunicarse con el Enlace, quien se comunicará con el cliente y lo ayudará a garantizar que se complete el formulario de queja. Si el cliente utilizar una copia impresa del formulario, el miembro del personal escaneará el formulario de queja y lo enviará al Enlace al final de ese mismo día. El enlace revisará el formulario de queja dentro de las 24 horas o 1 día hábil posterior a su presentación. El Enlace se asegurará de que la persona que presentó la queja sea un cliente de Damien Center. El Enlace consultará con el Gerente de Seguridad para determinar si algún miembro del personal ha informado incidentes que



involucren al cliente . Los clientes tienen derecho a retirar una queja formal en momento del proceso.

Paso 2: El enlace dirigirá la queja al personal identificado en la Queja

Al recibir la queja, el enlace tiene 48 horas o 2 días hábiles para comunicarse con el cliente utilizando su método de contacto preferido. Si el cliente incluyó su correo electrónico, el enlace adjuntará su queja junto con la política de quejas y el procedimiento de referencia. El enlace esperará recibir noticias del cliente antes de comunicarse con el miembro del personal identificado en la queja para asegurarse de que el cliente se sienta cómodo reuniéndose con él. Luego, el enlace enviará el formulario de queja al miembro del personal involucrado o a su supervisor, según la preferencia del cliente, antes de la reunión con el cliente.

El Enlace intentará programar una reunión en persona con el cliente y el miembro del personal dentro de los 5 días hábiles posteriores al contacto inicial con el cliente. Si el cliente no puede reunirse en persona, la reunión se llevará a cabo virtualmente. El cliente tendrá la opción de trabajar junto con un defensor de su elección durante el proceso de queja. Se alentará al miembro del personal involucrado a consultar con su supervisor para obtener orientación sobre cómo prepararse para la reunión con el cliente.

Si el enlace no recibe una respuesta del cliente dentro de las 48 horas, entonces el enlace intentará comunicarse con el cliente cada 48 horas haciendo tres intentos con cada método de contacto enumerado en el formulario de queja. Después de los tres intentos de contacto, si el Enlace no recibe una respuesta del cliente, se realizará un último intento de contacto un día antes de que se cierre la queja. Una queja se cerrará 30 días después de su presentación si el Enlace no recibe una respuesta del cliente.

Durante la reunión en persona con el cliente, el miembro del personal hará todos los intentos razonables para resolver la inquietud a satisfacción del cliente. El Enlace estará presente en esta reunión y preparará la documentación de seguimiento al final de las reuniones.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará la página de firmas de queja indicando satisfacción con la resolución propuesta. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

DETÉNGASE si ahora se satisface la queja.

Si la reunión con el cliente y el personal no satisface el resultado deseado por el cliente, el enlace capturará inmediatamente la firma del cliente indicando su insatisfacción con el resultado propuesto y enviará la queja a la siguiente parte responsable. El jefe de departamento recibirá el formulario de queja y se programará una reunión con el cliente dentro de los 5 días hábiles.



Paso 3: El enlace dirigirá la queja al jefe del departamento

De Departamento del personal identificado en la debe intentar reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del formulario del Enlace.

El Jefe de Departamento y el Enlace se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El Enlace estará presente para anotar y preparar la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará la página de firmas de queja indicando satisfacción con la resolución propuesta. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

DETÉNGASE si ahora se satisface la queja.

Si la reunión con el cliente y el jefe de departamento no satisface el resultado deseado del cliente, el enlace capturará inmediatamente la firma del cliente indicando su insatisfacción con el resultado propuesto y enviará la queja a la siguiente parte responsable. Se entregará el formulario de queja al Director de Mejora de la Calidad y se programará una reunión con el cliente dentro de los 5 días hábiles.

Paso 4: El enlace dirigirá la queja al director de mejora de la calidad

El Director de Mejora de la Calidad debe intentar reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del formulario del Enlace.

El Director de Enlace y Mejora de la Calidad se reunirá con el cliente e intentará resolver el asunto a satisfacción del cliente. El Enlace estará presente para anotar y preparar la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará la página de firmas de queja indicando satisfacción con la resolución propuesta. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

DETÉNGASE si ahora se satisface la queja.

Si la reunión con el cliente y el personal no satisface el resultado deseado del cliente, el enlace capturará inmediatamente la firma del cliente indicando su insatisfacción con el resultado propuesto y enviará la queja presidente y director ejecutivo (director ejecutivo). El presidente y director ejecutivo recibirán el formulario de queja y se programará una reunión con el cliente dentro de los 5 días hábiles.



Paso 5: El enlace dirigirá la queja al presidente y al director ejecutivo

El presidente y director ejecutivo del Damien Center intentará reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del formulario del Enlace.

El Presidente, Director Ejecutivo y Enlace se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El Enlace estará presente para anotar y preparar la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará la página de firmas de queja indicando satisfacción con la resolución propuesta. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

DETÉNGASE si ahora se satisface la queja.

Si la reunión con el cliente y el personal no satisface el resultado deseado por el cliente, el enlace capturará inmediatamente la firma del cliente indicando su insatisfacción con el resultado propuesto y enviará la queja ante la Junta Directiva. Se proporcionará a la Junta Directiva el formulario de queja y se programará una reunión con el cliente dentro de los 10 días hábiles.

Paso 6: El enlace dirigirá la queja a la junta directiva

La Junta Directiva del Centro Damien intentará reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del formulario del Enlace.

La Junta Directiva y el Enlace se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El Enlace estará presente para anotar y preparar la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará la página de firmas de queja indicando satisfacción con la resolución propuesta. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

DETÉNGASE si ahora se satisface la queja.

Si la reunión con el cliente y el personal no satisface el resultado deseado por el cliente, el enlace capturará inmediatamente la firma del cliente indicando su insatisfacción con el resultado propuesto y enviará la queja al Departamento de Salud de Indiana. El Departamento de Salud de Indiana recibirá el formulario de queja y se programará una reunión con el cliente dentro de los 14 días hábiles.



Paso 7: El enlace dirigirá la queja a IDOH

Si el cliente no está satisfecho con el resultado de la queja, el Enlace obtendrá inmediatamente la declaración del cliente con la firma que indica su insatisfacción con la resolución propuesta y dirigirá el Formulario de Queja del Cliente al Gerente del Programa de Servicios de Apoyo al VIH en el Departamento de Salud de Indiana dentro de los 14 días. días.

El Enlace enviará todos los documentos al Gerente del Programa de Servicios de Apoyo al VIH del Programa de Servicios de VIH de IDOH por correo electrónico:

Supportiveservices@health.in.gov.

El enlace incluirá el formulario de queja del cliente y toda la documentación relevante para su revisión para informar completamente a IDOH. Una vez que se envíen los asuntos no resueltos, el Gerente del Programa de Servicios de Apoyo al VIH revisará todos los materiales enviados con respecto a la inquietud reportada. IDOH tendrá 30 días a partir de entonces para resolver y planificar más. El Gerente del Programa intentará comunicarse con el cliente por teléfono para discutir más a fondo las circunstancias de la . El Gerente del Programa se comunicará con el personal de la agencia financiada que presenta la queja (si corresponde).

La decisión de IDOH es definitiva.

Para la continuidad y eficiencia del programa, The Damien Center no procesará la misma presentada por el mismo cliente más de una vez. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

Documentación del proceso y resultado

Todos los registros relacionados con la queja de un cliente se mantendrán en archivos separados de los cuadros de atención y los cuadros de personal de los empleados. Los archivos de quejas se consideran confidenciales y deben mantenerse de esa manera. Toda la documentación relacionada con la queja se mantendrá de forma confidencial en SharePoint de mejora de la calidad.

A discreción del Vicepresidente de Recursos Humanos, se puede agregar una declaración escrita de la preocupación del cliente al expediente personal del personal. Esta declaración no debe considerarse como una amonestación o acción disciplinaria. Si se justifica la disciplina, esa documentación se separará.

Una vez que se presenta una queja, el enlace de Damien colaborará directa e imparcialmente con el cliente en todos los asuntos relacionados con la, incluido el contacto, la programación de reuniones, la actualización de documentación y archivos, y las firmas finales del cliente. El Enlace notificará al personal involucrado cuando se haya resuelto o cerrado una queja.



REFERENCIAS: Aviso de Aclaración de Política (PCN) # 16-02

https://hab.hrsa.gov/sites/default/files/hab/program-grantsmanagement/ServiceCategoryPCN_16-02Final.pdf

