



## Política de reclamos del Damien Center

En adelante, por "Damien" se entenderá Damien Center y todas las demás entidades afiliadas, incluida la clínica Damien Cares. Por cliente se entenderá paciente para esta política y reglamento. Todos los clientes que reciben servicios a través de Damien tienen derecho a registrar un reclamo formal. Esta política de reclamos se exhibirá dentro de la institución y en todas las sucursales y se presentará a cada cliente en el momento de su admisión o evaluación.

Esta política normalizada de reclamos tiene por objeto solucionar problemas concretos relativos a los servicios que se prestan dentro de Damien. Estos servicios incluyen pruebas, prevención, servicios médicos, servicios de salud mental, el Programa de Asistencia de Vivienda, Servicios Juveniles, acceso a comedores populares, coordinación asistencial y otros programas conexos. Damien cumplirá el protocolo de reclamos estatales si el reclamo se relaciona específicamente con la coordinación de la atención. Entre los problemas que pueden solucionarse mediante un reclamo formal se incluyen, entre otros, inquietudes sobre la calidad de la atención, problemas subjetivos con la confidencialidad o incumplimientos de normas o políticas. No se abordarán los asuntos relacionados con las inquietudes de los clientes para con otros clientes ni los asuntos de instituciones externas.

Durante el proceso de reclamo, se garantiza al cliente que los servicios seguirán brindándose sin interrupción y sin reducciones en cuanto a la frecuencia o la calidad. El cliente no será sancionado ni sufrirá represalias por haber presentado un reclamo. El cliente tendrá la opción de aunar esfuerzos con un defensor de su elección a través de los protocolos de reclamo. Los clientes tienen derecho a retirar un reclamo formal en cualquier momento del proceso.

Si el reclamo de un cliente es para con el personal normal de examen de reclamos de la institución, el reclamo pasará inmediatamente al siguiente nivel de examen.

## Procedimiento de reclamos del Damien Center

El coordinador designado del Damien Center para todos los reclamos de los clientes será el gerente de calidad. Este coordinador colaborará con el cliente en cada paso del proceso y velará por que la totalidad del examen y de la documentación se recopilen minuciosamente. El coordinador será responsable de hacer llegar el reclamo a cada nivel de examen. El coordinador es un miembro del personal imparcial y no es un coordinador asistencial ni un miembro del personal de supervisión.

### **Paso 1.** El cliente presenta una inquietud o reclamo sobre los servicios del Damien Center

Inmediatamente después de la presentación de una inquietud o reclamo, se hace llegar al cliente un formulario de reclamos del cliente. Después el coordinador explicará cada paso del protocolo de reclamo al cliente y ayudará a velar por se complete el formulario de reclamos. El formulario tiene por objeto que el cliente sea conciso y descriptivo con respecto al reclamo para que se pueda gestionar de manera eficaz. No se aceptarán documentos adjuntos. El formulario completado debe devolverse al coordinador dentro de los 30 días siguientes al hecho.

### **Paso 2.** El coordinador hace llegar el formulario de reclamos del cliente al miembro del personal señalado en el reclamo formal

El coordinador examinará el formulario y hará llegar el reclamo al miembro del personal para que lo examine dentro de las 24 horas o 1 día hábil siguientes a la presentación del reclamo por el cliente. Al recibir el reclamo formal, el coordinador de reclamos intentará programar una reunión presencial con el cliente y el miembro del personal dentro de un plazo de 48 horas o 2 días hábiles y utilizando el método de contacto preferido del cliente. La reunión presencial debe celebrarse dentro de los 5 días hábiles siguientes al contacto inicial con el cliente. Se hará llegar un ejemplar del reclamo a los miembros del personal antes de la reunión con el cliente.

Si el coordinador no recibe una respuesta del cliente dentro de un plazo de 48 horas, el coordinador intentará comunicarse con el cliente cada 48 horas haciendo tres intentos con cada método de contacto constatado en el formulario de reclamos. Después de los tres intentos de contacto, si el coordinador no recibe una respuesta del cliente, se hará un último intento de contacto y al día siguiente se desestimaré el reclamo. Un reclamo se desestimaré 30 días después de que se presente si el coordinador no ha recibido una respuesta del cliente.

Durante la reunión presencial entre el cliente y el miembro del personal se harán todos los esfuerzos legítimos para resolver la inquietud a satisfacción del cliente. El coordinador estará



presente en esta reunión (a discreción del cliente) y preparará la documentación de seguimiento a su término.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará el formulario de reclamos del cliente, mediante lo cual manifestará su satisfacción con la solución propuesta. El coordinador archivará el formulario inicial en el archivo confidencial del cliente. Los documentos complementarios recopilados también se guardarán en el archivo del cliente. **DETÉNGASE AHORA** si el reclamo se ha resuelto.

Si durante la reunión con el cliente y el miembro del personal no se alcanza el resultado deseado por el cliente, el coordinador recogerá inmediatamente la firma del cliente que indica su insatisfacción con la solución propuesta y hará llegar el reclamo a la siguiente parte responsable. El jefe de la sección en cuestión recibirá el formulario de reclamos y se programará una reunión con el cliente dentro de un plazo de 2 días hábiles.

**Paso 3.** El coordinador hace llegar el formulario de reclamos del cliente al jefe de la sección en cuestión

El jefe de la sección del miembro del personal constatado en el reclamo formal intentará reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del formulario del coordinador.

El jefe de la sección y el coordinador se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El coordinador estará presente para hacer anotaciones y preparará la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará el formulario de reclamos del cliente, mediante lo cual manifestará su satisfacción con la solución propuesta. El coordinador archivará el formulario inicial en el archivo confidencial del cliente. Los documentos complementarios recopilados también se guardarán en el archivo del cliente. **DETÉNGASE AHORA** si el reclamo se ha resuelto.

Si durante la reunión con el cliente y el jefe de la sección no se alcanza el resultado deseado por el cliente, el coordinador recogerá inmediatamente la firma del cliente que indica su insatisfacción con la solución propuesta y hará llegar el reclamo a la siguiente parte responsable. El director de mejora de la calidad recibirá el formulario de reclamos y se programará una reunión con el cliente dentro de un plazo de 2 días hábiles.

**Paso 4.** El coordinador hace llegar el formulario de inquietudes del cliente al director de mejora de la calidad

El director de mejora de la calidad intentará reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción del formulario del coordinador.

El director de mejora de la calidad y el coordinador se reunirán con el cliente e intentarán resolver el asunto a satisfacción del cliente. El coordinador estará presente para hacer anotaciones y preparará la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará el formulario de reclamos del cliente, mediante lo cual manifestará su satisfacción con la solución propuesta. El coordinador archivará el formulario inicial en el archivo confidencial del cliente. Los documentos complementarios recopilados también se guardarán en el archivo del cliente. **DETÉNGASE AHORA** si el reclamo se ha resuelto.

Si durante la reunión con el cliente y el personal no se alcanza el resultado deseado por el cliente, el coordinador recogerá inmediatamente la firma del cliente que indica su insatisfacción con la solución propuesta y hará llegar el reclamo al presidente y director ejecutivo (CEO). El presidente y director ejecutivo recibirá el formulario de reclamos y se programará una reunión con el cliente dentro de un plazo de 2 días hábiles.

**Paso 5.** El coordinador hace llegar el formulario de reclamos del cliente al presidente y 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 siguientes a su recepción del formulario del coordinador.

El presidente y director ejecutivo y el coordinador se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El coordinador estará presente para hacer anotaciones y preparará la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará el formulario de reclamos del cliente, mediante lo cual manifestará su satisfacción con la solución propuesta. El coordinador archivará el formulario inicial en el archivo confidencial del cliente. Los documentos complementarios recopilados también se guardarán en el archivo del cliente. **DETÉNGASE AHORA** si el reclamo se ha resuelto.

**Paso 6.** El coordinador hace llegar el formulario de reclamos del cliente a la Junta Directiva

La Junta Directiva del Damien Center intentará reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción del formulario del coordinador.

La Junta Directiva y el coordinador se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El coordinador estará presente para hacer anotaciones y preparará la documentación inmediatamente después de la reunión.

Si el asunto se resuelve, el cliente firmará el formulario de reclamos del cliente, mediante lo cual manifestará su satisfacción con la solución propuesta. El coordinador archivará el formulario inicial en el archivo confidencial del cliente. Los documentos complementarios recopilados también se guardarán en el archivo del cliente. **DETÉNGASE AHORA** si el reclamo se ha resuelto.

**Paso 7.** El coordinador hace llegar el formulario de reclamos del cliente a la Secretaría de Salud de Indiana

El director del Programa de Servicios de Apoyo de la Secretaría de Salud de Indiana intentará reunirse en persona con el cliente para resolver el asunto. La reunión debe programarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción del formulario del coordinador.

El director del Programa de Servicios de Apoyo de la Secretaría de Salud de Indiana y el coordinador se reunirán con el cliente para resolver el asunto a satisfacción del cliente. El coordinador estará presente para hacer anotaciones y preparará la documentación inmediatamente después de la reunión.

La decisión de la Secretaría de Salud de Indiana será inapelable.

En pro de la continuidad y eficiencia del programa, el Damien Center no cursará dos veces un mismo reclamo de un cliente. Los ejemplares de toda la documentación recopilada se almacenarán en el centro, en el archivo confidencial del cliente. Así termina el proceso del reclamo formal del cliente.

### **Registro del proceso y del resultado**

Todos los documentos relativos al reclamo de un cliente se guardarán en archivos separados de los registros de la atención y de los registros del personal. Los archivos de reclamos se consideran confidenciales y deben mantenerse de esa manera. Todos los formularios y presentaciones de reclamos se guardarán en una carpeta confidencial del archivo de la División de Calidad.

A discreción del director de Recursos Humanos, se puede incorporar una declaración escrita de la preocupación del cliente al archivo de personal del miembro del personal implicado. Esta declaración no debe ser considerada como una amonestación ni una sanción disciplinaria. Si se han aplicado sanciones disciplinarias, la documentación correspondiente se archivará de manera separada.

El formulario de reclamos del cliente completado (firmado por el cliente) se guardará en el archivo confidencial del cliente. Salvo por la referencia inicial a la solicitud del formulario de inquietudes y un breve comentario sobre la solución, las notas y los archivos del caso del cliente no deben contener información sobre el reclamo.

Si se presenta un reclamo, el coordinador de Damien colaborará directa e imparcialmente con el cliente en todos los asuntos relacionados con el reclamo, incluidos el contacto, la programación de las reuniones, la actualización de la documentación y los archivos y las firmas finales del cliente. El coordinador notificará al miembro del personal implicado la solución o desestimación del reclamo que le incumbe.