

## **Procesos de queja formal e informal**

Vigente desde el 1° de julio de 2003

Objetivo: Responder a las quejas formales e informales presentadas por los clientes.

### **Política:**

Es política del programa CAREAssist responder con diligencia a las preocupaciones de los clientes sobre la administración del programa CAREAssist o sobre la política del programa. Cualquier persona puede expresar preocupaciones o plantear reclamos, y puede hacerlo sin temor a ser castigada. Las personas que presentan reclamos tienen derecho a que éstos se resuelvan en forma oportuna, confidencial, sensible e imparcial.

### ***Política de queja informal***

Siempre que sea posible, las quejas verbales se resolverán de manera informal. Las preocupaciones y las quejas informales se resolverán de la manera menos formal posible, usando diferentes enfoques, como reuniones y conversaciones telefónicas.

### ***Procedimiento de queja informal***

1. Si es posible, la persona que presenta la queja debe platicar primero con su trabajador social de CAREAssist. Debe explicar claramente su queja y comunicar lo que cree que debe ocurrir para que la misma se resuelva. Tanto la queja como cualquier resolución acordada deben quedar documentadas por escrito.
2. Si la persona no se siente cómoda para hablar sobre la queja con su trabajador social de CAREAssist, puede presentarla directamente al Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH. El Gerente, a su vez, platicará sobre la queja con el miembro del personal que corresponda.
3. Los miembros de personal seguirán todos los pasos razonables para llegar a una solución satisfactoria de la preocupación o de la queja sin que haya demora excesiva. Si la resolución no es inmediata, los miembros del personal mantendrán al día a todas las personas involucradas a través de informes de progreso verbales o escritos. El programa trata de resolver la mayoría de los reclamos en un plazo de 10 días hábiles.
4. El Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH archivará y mantendrá las quejas documentadas con respecto al programa CAREAssist. El Trabajador social de CAREAssist o el Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH documentarán por escrito un breve resumen de la queja, su resolución y la fecha de la resolución.

5. Si el cliente que presentó la queja no queda satisfecho con el resultado de este proceso, se le ofrecerá la oportunidad de tratar directamente con el Director de Programas farmacéuticos.

### ***Política de queja formal***

Las quejas formales tienen que referirse a decisiones que afectan la elegibilidad, la cantidad o el tiempo de duración de la asistencia que recibe el cliente, o la finalización de la asistencia por incumplimiento de las normas del programa. Las quejas formales se deben hacer por escrito y se dirigen al Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH.

El Proceso de queja formal se aplica a cualquier decisión tomada por el programa CAREASSIST que pueda afectar de manera adversa el derecho del cliente a recibir asistencia, e incluye la denegación de renovación o la terminación de los beneficios del programa. Las quejas formales sólo se pueden presentar en los siguientes casos:

- a. Denegación de elegibilidad para participar en el programa CAREAssist.
- b. Denegación de solicitud de asistencia del programa CAREAssist.
- c. Denegación de una solicitud de excepción.
- d. Terminación de la asistencia por incumplimiento de las normas del programa.

### ***Procedimiento de queja formal***

Para iniciar una queja formal, el cliente debe llenar el Formulario de queja formal de CAREAssist. El Formulario de queja formal de CAREAssist debe tener el matasello, o ser recibido por el programa CAREAssist, dentro de los quince (15) de la notificación de terminación del cliente. Si se presenta después de ese plazo, la queja debe ir acompañada por una explicación escrita del motivo del retraso. El programa CAREAssist, a su discreción, decidirá si el cliente tiene motivo justificatorio para presentar la queja tarde. Entre los motivos justificatorios se encuentran la hospitalización, la enfermedad grave, u otras circunstancias fuera del control del cliente, que afecten de manera significativa su capacidad de presentar la queja a su debido tiempo.

### ***Determinación de mérito***

El programa CAREAssist determinará el mérito de la queja en función de los registros del cliente, las notas del caso, charlas con el trabajador social de CAREAssist, con el Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH y con el gerente del caso de VIH del cliente cuando corresponda, o cualquier otra información pertinente para determinar si la queja tiene validez. Si se determina que la queja no tiene mérito, se enviará una notificación escrita de esta decisión al cliente y al gerente del caso de VIH cuando esté disponible, por carta certificada dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de la determinación. Si el cliente no está conforme con el resultado, el cliente será derivado al Defensor del pueblo de la Autoridad de Salud de Oregón.

## ***Revisión de la queja formal del programa***

Si se determina que la queja tiene mérito y no se puede tomar una decisión basada sólo en la documentación, el programa CAREassist pondrá fecha y hora para escuchar la queja en un proceso formal.

La reunión de revisión de la queja formal se hará a más tardar a los quince (15) días contados desde la determinación de mérito.

La notificación de la hora y el lugar de la reunión, acompañada de una copia de la queja formal, se deberá enviar por carta certificada al reclamante y a su representante (si disponible, al gerente del caso de VIH del cliente) si hubiera alguno identificado.

1. Lugar: El programa CAREassist hará la reunión de revisión de la queja en el Portland State Office Building, 800 NE Oregon St. #1105 Portland, OR 97232 a menos que se determine lo contrario.
2. Panel: El panel puede estar formado por el Trabajador social, el Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH y el Director de servicios farmacéuticos de CAREassist. El gerente del caso de VIH del cliente, cuando esté disponible, no será parte del panel pero estará invitado a asistir. Antes del comienzo de la audiencia, todos los miembros del panel tendrán que firmar una Declaración de confidencialidad de la Oficina de epidemiología y prevención de enfermedades de la Autoridad de salud de Oregón.
3. Debido proceso: El cliente recibirá una revisión justa e imparcial de la información, con las garantías básicas del debido proceso. Tal debido proceso debe incluir:
  - a) La oportunidad de revisar, antes de la reunión, todos los documentos, registros y reglas del programa CAREassist que sean relevantes a la queja.
  - b) El derecho a presentar evidencias y argumentos para respaldar la queja.
  - c) El derecho a disputar la evidencia presentada para respaldar la determinación de elegibilidad, asistencia o terminación que está siendo apelada.
  - d) El derecho a adaptaciones razonables para que las personas con discapacidades puedan participar en la reunión de revisión.
  - e) El derecho a traducción e interpretación si fuera necesario.

- f) El derecho a pedir la ayuda de un defensor independiente que puede ser un amigo, familiar, u otro defensor que ayude al cliente en el proceso de queja y asista a la reunión con él.
- g) El derecho a recibir una decisión dentro de los diez (10) días hábiles basada sólo en la evidencia presentada en la reunión, a menos que el panel pida información adicional (tales pedidos se deben hacer por escrito y se debe enviar copias a todas las partes a menos que el pedido se realice durante la reunión de revisión de la queja).
- h) Se debe enviar al cliente una notificación escrita de la decisión final tomada por el panel por correo certificado con acuse de recibo, y una copia por correo ordinario al gerente del caso de VIH del cliente cuando corresponda. No se tomará ninguna decisión en o durante la reunión. Cuando sea posible, el Programa entregará al cliente la decisión final escrita en el idioma preferido por el cliente.

### ***Representación***

El cliente puede elegir ser representado por un defensor. Si el cliente busca representación legal, el programa CAREAssist tendrá que involucrar a un abogado de la OHA, lo que puede demorar, alterar o finalizar los procedimientos descritos en esta sección.

### ***Falta de comparecencia***

Si el cliente no comparece a la reunión de revisión de la queja formal, caerá en incumplimiento automático, con lo que la acción o finalización del programa disputada quedará en pie.

### ***Celebración de audiencias***

El Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH llevará a cabo la reunión (o audiencia) de revisión de la queja. La reunión se realizará de manera ordenada. La falta de cumplimiento de las directivas del Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH por parte de cualquier participante de la reunión puede resultar en la exclusión del mismo de la reunión.

### ***Solicitud de adaptaciones razonables***

Si el cliente requiere alguna adaptación especial, como por ejemplo traductores, ésta deberá estar indicada en el Formulario de queja. Las solicitudes no especificadas en el Formulario de queja se deben enviar por escrito y deberán ser recibidas por el programa CAREAssist a más tardar tres (3) días antes de la reunión.

### ***Decisiones de la reunión de revisión de queja***

Después de la reunión, el panel deliberará y tomará una decisión final. La decisión se hará por escrito e incluirá las razones de la decisión citadas por el panel. La decisión se enviará al cliente por correo certificado con acuse de recibo en un plazo de diez días hábiles. Cuando corresponda, se enviará una copia al gerente del caso de VIH del cliente. Se guardarán copias de la decisión en el archivo central de quejas formales de CAREAssist y en el archivo de CAREAssist del cliente.

El resultado de la audiencia de queja formal no afectará los derechos que el cliente pueda tener a entablar juicio o a solicitar otra revisión en procesos judiciales. Si el cliente no está conforme con el resultado, será derivado al Defensor del pueblo de la Autoridad de Salud de Oregón.

El reclamante tiene derecho a retirar su queja formal en cualquier momento. El retiro de la queja se debe presentar por escrito al programa CAREAssist. El programa CAREAssist debe enviar al cliente una notificación escrita, por correo con acuse de recibo, de la fecha en que recibió el retiro de la queja. Una copia del retiro de la queja formal se guardará en el archivo central de quejas formales de CAREAssist y otra en el archivo de CAREAssist del cliente.

En cualquier momento, ya sea antes, durante o después de la reunión de revisión de la queja, las partes pueden entrar en un acuerdo escrito que resuelva el tema por el cual se presentó la queja formal. El acuerdo se debe enviar al Gerente del Programa de cuidado y tratamiento del VIH.