

## AVISO SOBRE LA POLÍTICA DE RECLAMACIONES

Los padres, tutores, trabajadores sociales, otros profesionales y otras personas que representen a un participante en el programa tienen derecho y se les anima a expresar sus preguntas, preocupaciones o quejas. Una queja es cualquier expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto relacionado con los servicios prestados y se aceptará verbalmente o por escrito. Si una parte desea presentar una queja, deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Los clientes del servicio, miembros de la familia, u otros defensores tienen derecho a solicitar que cualquier persona que deseen esté presente como persona de apoyo al presentar una queja. Sandstone Care anima a la parte a ponerse en contacto con el Terapeuta Principal, el Gerente del Programa, el Director Clínico, o el Director, pero si otro miembro del personal de Sandstone Care recibe la queja, debe comunicar la queja al Terapeuta Principal, el Gerente del Programa, el Director Clínico, o el Director de Enfermería.
2. Los clientes del servicio, familiares u otros defensores también pueden presentar una queja por escrito en línea a través del siguiente enlace:
  - a. <https://sandstone.compliancemanager.healthicity.com/report/8F826D5886>
  - b. Los formularios en papel también están disponibles en el sitio designado dentro de la instalación.
3. Se dará respuesta a todas las quejas en un plazo de 72 horas. El funcionario correspondiente investigará la queja realizando entrevistas, buscando pruebas que colaboren, recabando opiniones y reuniendo información adicional para obtener una impresión lo más completa posible de los hechos que la rodean.
4. Tras la investigación realizada por el funcionario correspondiente, éste presentará sus conclusiones a la parte que haya presentado la reclamación; el funcionario correspondiente también propondrá una solución al problema planteado.
5. Si la parte que presentó una queja verbal no está satisfecha con la solución propuesta, puede presentar una queja por escrito utilizando el formulario en línea o en papel. Una vez completado el formulario, se envía a la dirección regional para su resolución.
  - a. <https://sandstone.compliancemanager.healthicity.com/report/8F826D5886>
  - b. Los formularios en papel también están disponibles o en el sitio designado dentro de la instalación.
  - c. Aquellas partes que originalmente presentaron una queja por escrito y permanecen insatisfechas su queja será escalada y resuelta por el liderazgo regional.
  - d. Las reclamaciones que queden sin resolver a nivel regional se remitirán a nuestro Jefe de Calidad para su revisión y resolución.
  - e. Si en algún momento la parte que presenta la queja o el personal que investiga y responde a2/2 la queja necesitan ayuda, puede ponerse en contacto con la coordinadora de quejas, Priscilla Hensley, llamando al (720) 650-4724.
  - f. En un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la recepción de la queja, el programa

tomará una decisión sobre la misma. Todas las excepciones que prolonguen este plazo se documentarán en el expediente de la queja y se notificarán por escrito al cliente o a las personas que presenten quejas en su nombre. Toda la documentación de la queja que refleje el proceso utilizado y la resolución/remedio de la queja y la documentación, si procede, de la ampliación del plazo para resolver la queja más allá de treinta (30) días calendario se mantendrá archivada en nuestro sistema de gestión del cumplimiento durante tres años a partir de la resolución e incluirá una copia de la queja.

6. Se incluirá una copia del formulario de reclamación y de las conclusiones resumidas en la historia clínica del cliente correspondiente y se entregará un informe trimestral al Comité de Cumplimiento.
7. El Comité de Cumplimiento, a través de sus actividades de garantía y mejora de la calidad, elaborará un resumen trimestral global de las reclamaciones, investigará las tendencias y aplicará o modificará las políticas y los procedimientos destinados a mejorar la asistencia en relación con las reclamaciones legítimas.
8. En cualquier momento, los clientes o las personas que presenten reclamaciones en su nombre tienen derecho a presentar una reclamación ante cualquiera de las organizaciones que se indican a continuación:

#### **Colorado Department of Regulatory Agencies**

303.894.7855 | 800.886.7675

[dora\\_edo\\_callcenter@state.co.us](mailto:dora_edo_callcenter@state.co.us)

1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202

#### **Protection and Advocacy System for Individuals with Mental Illness**

800.288.1376 | 303.722.0300

455 Sherman St, Suite 130, Denver, CO 80203

#### **Colorado Department of Public Health & Environment**

303.692.2000

[cdphe.information@state.co.us](mailto:cdphe.information@state.co.us)

4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246

#### **Colorado Behavioral Health Administration**

[cdhs\\_bha\\_complaint@state.co.us](mailto:cdhs_bha_complaint@state.co.us)

303.866.7191

710 S. Ash St., Denver, CO 80246

#### **Colorado Department of Health Care Policy and Financing**

303.866.2993 | 800.221.3943

1570 Grant Street, Denver, CO 80203-1818

#### **The Joint Commission**

<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>

Office of Quality and Patient Safety

*The Joint Commission*

One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

#### **Colorado Department of Human Services**

303.866.5700

1575 Sherman St, Denver, CO 80203