

Política de Quejas y Reclamos

1. Propósito y relación con los documentos existentes

Brandis Center Inc. anima a los pacientes, padres, tutores legales, cuidadores y empleados a expresar preguntas, inquietudes, quejas o reclamos sin temor a represalias.

Esta política independiente reúne las normas y los procedimientos para presentar quejas y reportar inquietudes que ya se encuentran en el Manual del Paciente, el Paquete de Consentimiento y Políticas, y el Manual del Empleado.

Esta política no reemplaza dichos documentos ni modifica las versiones entregadas anteriormente.

Los procedimientos de documentación, registro centralizado y revisión formal que se describen a continuación se implementarán una vez que esta política sea aprobada.

2. Definiciones

Inquietud o queja informal: Una pregunta, preocupación o situación de insatisfacción que puede resolverse mediante la comunicación habitual, sin necesidad de una decisión formal por escrito.

Reclamo formal: Una queja que requiere una revisión formal por parte de la organización. Esto puede incluir una inquietud que no se haya resuelto o una situación relacionada con los derechos del paciente, la calidad de la atención, la privacidad, la discriminación, la seguridad, la facturación, la conducta profesional o las prácticas laborales.

Reporte de buena fe: Una inquietud presentada de manera sincera y honesta, independientemente de si la revisión posterior confirma o no lo reportado.

3. Quién puede presentar una queja y cómo hacerlo

Los pacientes, tutores legales, cuidadores, empleados y otras personas relacionadas con la organización pueden presentar inquietudes verbalmente, en persona, por teléfono, por escrito o por correo electrónico.

Las personas pueden comunicar sus inquietudes a cualquier miembro del personal con quien se sientan cómodas.

Por lo general, se recomienda que los empleados y las familias sigan la cadena de supervisión correspondiente cuando sea práctico. Sin embargo, nadie está obligado a presentar una queja ante una persona involucrada en la situación.

Una inquietud puede comunicarse a un nivel superior en cualquier momento.

Brandis Center Inc.
54 Main St.
Sturbridge, MA 01566
(774) 241-0001

No es necesario haber presentado primero una queja informal para presentar un reclamo formal.

4. Procedimiento para pacientes y familias

Las familias pueden hablar con un Técnico de Conducta (Behavior Technician), el BCBA supervisor del niño, un miembro del equipo administrativo, el Director Clínico o el Propietario/Administrador.

Las inquietudes relacionadas con la atención clínica se remiten al BCBA supervisor para su revisión.

Las inquietudes relacionadas con operaciones, administración o servicios generales se remiten al Propietario/Administrador.

El Propietario/Administrador tiene la responsabilidad administrativa principal de supervisar el proceso de quejas y reclamos y coordina las respuestas con el BCBA supervisor cuando se requiere conocimiento clínico.

Los reclamos formales pueden presentarse por escrito, por correo electrónico o en persona, de acuerdo con lo establecido en el Paquete de Consentimiento y Políticas.

5. Procedimiento para empleados

Los empleados pueden comunicar sus inquietudes laborales a su supervisor directo, al BCBA supervisor cuando corresponda, o al Propietario/Administrador.

Los empleados pueden acudir directamente a otro nivel de supervisión cuando no se sientan cómodos siguiendo el procedimiento habitual, cuando no sea práctico hacerlo o cuando la queja involucre a la persona a quien normalmente deberían reportarla.

Continúan vigentes los procedimientos del Manual del Empleado relacionados con discriminación, acoso, confidencialidad, seguridad, conducta ética y protección contra represalias.

Esta política establece una vía administrativa unificada para atender otras quejas y reclamos de los empleados.

6. Opciones alternativas para reportar y revisión imparcial

Si una inquietud involucra al Propietario/Administrador, la persona puede reportarla al BCBA supervisor.

El BCBA supervisor documentará la recepción de la queja y coordinará su remisión a un profesional independiente, consultor, autoridad externa u otra persona imparcial, según lo requieran las circunstancias.

La persona cuya conducta sea objeto de una queja no deberá ser la única responsable de investigar o tomar decisiones sobre esa queja.

Ningún procedimiento interno limita el derecho o la obligación de una persona de comunicarse con una autoridad externa.

7. Confidencialidad y protección contra represalias

Brandis Center prohíbe cualquier represalia contra una persona que presente una inquietud de buena fe o participe en su revisión.

Las quejas se manejarán con la mayor discreción posible. La información se compartirá únicamente con las personas que necesiten conocerla para investigar, resolver o reportar la situación.

No se puede garantizar confidencialidad absoluta cuando sea necesario compartir información para realizar una revisión justa, proteger la seguridad del paciente, cumplir con obligaciones de denuncia o cumplir con la ley.

Presentar una queja o reclamo no afectará negativamente el acceso de un niño a los servicios médicamente necesarios.

8. Recepción, revisión y respuesta

Una vez implementada esta política, el Propietario/Administrador o la persona designada documentará las quejas en un registro de acceso restringido.

El registro incluirá, según corresponda:

- Fecha en que se recibió la queja.
- Medio por el cual se presentó.
- Descripción de la inquietud.
- Personas involucradas, cuando se conozcan.
- Intentos anteriores de resolver la situación.
- Medidas tomadas.
- Pasos de investigación o remisión.
- Estado de resolución de la queja.

Las quejas anónimas podrán revisarse en la medida en que la información disponible lo permita.

Las inquietudes informales menores podrán registrarse de manera resumida.

Los reclamos formales serán recibidos y revisados oportunamente. Se proporcionará una respuesta por escrito que describa la decisión tomada y los próximos pasos que correspondan, dentro de un plazo razonable y respetando cualquier fecha límite establecida por la ley o por las aseguradoras.

Las inquietudes clínicas se revisarán con el BCBA supervisor.

Las situaciones graves o urgentes relacionadas con la seguridad se atenderán de inmediato, sin esperar el proceso habitual de revisión.

9. Investigación, medidas correctivas y documentación

La revisión de una queja puede incluir conversaciones con las personas involucradas, revisión de documentos relevantes, consultas con la dirección clínica y otras medidas razonables para aclarar los hechos.

El Propietario/Administrador determinará las medidas administrativas correctivas cuando sean necesarias, en coordinación con el responsable clínico correspondiente si el asunto involucra servicios clínicos.

La documentación se conservará de manera segura, separada de los materiales disponibles al público, y de acuerdo con los requisitos aplicables de conservación de registros y confidencialidad.

Los empleados deberán colaborar apropiadamente con las investigaciones y no podrán modificar, ocultar ni destruir documentos relevantes.

10. Reportes externos y obligaciones legales

Los pacientes y las familias pueden comunicarse, según corresponda, con su compañía de seguro médico, la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Massachusetts, las autoridades de licencias profesionales de Massachusetts o la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Los empleados también pueden comunicarse con las agencias externas de supervisión correspondientes cuando una situación esté dentro de su jurisdicción.

Las sospechas de abuso o negligencia, los incidentes relacionados con la privacidad, la discriminación, los problemas de seguridad y otras situaciones que deban reportarse se remitirán o denunciarán conforme a las leyes, normas profesionales y contratos con aseguradoras aplicables.

Reportar una situación dentro de la organización no reemplaza la obligación legal individual de presentar una denuncia cuando esta sea requerida.

La información de contacto de las agencias correspondientes está disponible en sus sitios web oficiales o puede solicitarse a la organización.

11. Accesibilidad y comunicación

Brandis Center considerará adaptaciones razonables y asistencia con el idioma para facilitar la presentación y revisión de quejas.

Los empleados que reciban una queja deberán escuchar con respeto, evitar prometer un resultado específico, proteger la confidencialidad y dirigir la inquietud a la persona responsable correspondiente.

Las familias y los empleados pueden solicitar información o aclaraciones sobre cómo presentar un reclamo formal.

12. Revisión de calidad y conocimiento del personal

Una vez implementada esta política, el Propietario/Administrador revisará periódicamente los registros de quejas para identificar problemas recurrentes, evaluar los tiempos de respuesta, verificar el estado de resolución y encontrar oportunidades para mejorar los servicios o las prácticas laborales.

Cuando sea necesario, se solicitará la participación del equipo clínico.

La organización pondrá esta política a disposición de los empleados y las familias, incluso a través de su sitio web.

También establecerá un procedimiento para comunicar la política a los empleados y documentar que la hayan revisado.

Estos nuevos procedimientos de documentación y capacitación no deberán presentarse como prácticas realizadas anteriormente hasta que hayan sido implementados.

13. Documentos existentes que sirven de referencia

Esta política se basa en los siguientes documentos de Brandis Center Inc.:

Manual del Empleado: Incluye disposiciones relacionadas con la presentación de inquietudes, protección contra represalias, confidencialidad y conducta profesional.

Manual del Paciente: Incluye información sobre los derechos de los pacientes y los procedimientos para expresar preguntas o inquietudes.

Paquete de Consentimiento y Políticas: Incluye la sección sobre quejas, no discriminación e inquietudes de los pacientes, así como los procedimientos para presentar reclamos formales, reportar situaciones a agencias externas, solicitar asistencia de accesibilidad y apoyar la mejora continua de la calidad.

Si alguna ley o requisito de una aseguradora ofrece mayor protección o establece obligaciones más específicas, prevalecerá ese requisito.

La dirección deberá aclarar cualquier posible contradicción antes de implementar cambios.

Información de contacto de la organización

Propietario/Administrador: Travis Gordon

BCBA Supervisor: Osmanmy Cardona

Brandis Center Inc.

54 Main Street

Sturbridge, MA 01566

Teléfono: (774) 241-0001

Correo electrónico: info@brandiscenter.com

Brandis Center Inc.
54 Main St.
Sturbridge, MA 01566
(774) 241-0001

Brandis Center Inc.
54 Main St.
Sturbridge, MA 01566
(774) 241-0001