

 <p><b>MORONGO BASIN</b> COMMUNITY HEALTH CENTER A SERVICE OF MORONGO BASIN HEALTHCARE DISTRICT</p>	<p><b>DEPARTAMENTO/MANUAL: ATENCIÓN AL PACIENTE</b></p>
<p>FECHA ORIGINAL: <b>08/2017</b></p>	<p>REVISIÓN Y FECHAS DE REVISIÓN: <i>(Reemplaza a CHC-QA-102)</i> 03/19, 02/22, 8/24</p>
<p>TÍTULO: <b>RECLAMACIONES DEL PACIENTE</b></p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Director Médico: _____ Fecha: _____</p> <p>Director general: _____ Fecha: _____</p> <p>Gerente: _____ Fecha: _____</p>

**PROPÓSITO:**

Establecer un proceso para la pronta resolución y seguimiento de las quejas/reclamaciones de los pacientes.

**POLÍTICA:**

El Gerente sénior de Calidad del Morongo Basin Community Health Center (MBCHC) revisará, investigará y resolverá las quejas/reclamaciones verbales y escritas de manera oportuna. El MBCHC alienta a los pacientes y sus familias a expresar sus inquietudes y recomendar cambios libremente, sin estar sujetos a coerción, discriminación, represalias o interrupción irrazonable de la atención.

**PROCEDIMIENTO:**

Queja del paciente: Las expresiones verbales y escritas de insatisfacción transmitidas por el paciente, o el representante del paciente, deben ser abordadas por el empleado del MBCHC a través de medidas inmediatas de recuperación del servicio y someterlas rápidamente a la atención del Gerente de la clínica o del Supervisor del sitio para una resolución inmediata.

1. Al abordar una queja, todos los empleados del MBCHC utilizarán medidas de recuperación del servicio actuando rápidamente hacia la resolución, manteniendo un tono de voz y una conducta cálidos, involucrando el lenguaje corporal y escuchando con empatía de una manera relajada y sin prisas. Los empleados tratarán a los pacientes que tienen quejas de manera cortés, imparcial, cuidadosa y honesta, y sin excusas. Los empleados deben considerar las perspectivas de los pacientes, asumir la responsabilidad independientemente de quién tenga la culpa, disculparse según sea necesario y superar las expectativas de la persona si es posible. Los empleados pueden ofrecerles a los pacientes opciones razonables (sentarse o permanecer de pie, una cita para el día siguiente o la próxima semana, ver a otro proveedor, usar bolígrafo negro o azul, etc.) y darles tiempo para que tomen decisiones y trabajen para encontrar una solución.
2. Reclamación del paciente: Inquietudes formales por escrito comunicadas por el paciente, o el representante del paciente, con respecto a la atención del paciente o el servicio al cliente en el MBCHC, o una queja que no se resolvió en el momento en que se comunicó al personal.
3. Si una queja referente a la atención al paciente o al servicio al cliente no puede ser resuelta por el personal presente, debe enviarse por escrito, por carta o correo electrónico fechado y firmado, detallando la reclamación. Si el paciente no sabe escribir o es analfabeto, cualquiera de los miembros del personal antes mencionados le transcribirá la reclamación. Se le pedirá al paciente que firme, o ponga una "X" en lugar de su firma, si es analfabeto. Si el paciente es miembro del Plan de Salud de Inland Empire (IEHP) y desea presentar una reclamación del paciente a través de IEHP, el personal debe proporcionar información sobre la queja, formularios y asistencia, si es necesario.

4. Las reclamaciones de los pacientes deben enviarse al Gerente sénior de Calidad o a cualquier miembro de la gerencia para reenviarlas al Gerente Sénior de Calidad para otras acciones o resolución.
5. El Gerente sénior de Calidad es responsable de investigar y recopilar información para abordar todos los aspectos de la reclamación. Las explicaciones, conclusiones y acciones relacionadas con la investigación se informarán al Director general en un plazo de diez días y al paciente en un plazo de catorce días calendario a partir de la fecha de la reclamación.
6. Si se necesita una extensión de tiempo para llevar a cabo una investigación compleja, el Gerente sénior de Calidad notificará al paciente y al Director general indicando el motivo de la extensión de tiempo, incluyendo la fecha prevista de resolución.
7. Una vez que se haya llevado a cabo una investigación de la queja o reclamación, todas las partes involucradas deben acordar una resolución final, y se designará un vocero para comunicar la resolución final al paciente/representante del paciente.
8. El Director general será responsable de la implementación inmediata de cualquier cambio, acción y mejora de procesos y sistemas necesarios para evitar quejas y reclamaciones similares en el futuro.
9. Las quejas y reclamaciones de los pacientes se recopilarán, se analizarán y se comunicarán trimestralmente al Comité de Calidad y al Consejo de Administración para que formulen recomendaciones.
10. Todas las reclamaciones y la documentación relativa a su resolución se mantendrán archivadas durante siete (7) años.

**REFERENCIAS:**

Plan de Salud Inland Empire (Inland Empire Health Plan, IEHP). (enero de 2022). Política del sistema de resolución de reclamaciones y apelaciones del Manual de Políticas y Procedimientos para Proveedores del IEHP. Rancho Cucamonga, CA: Autor.

**DOCUMENTOS ADJUNTOS:**

Formulario de reclamación del paciente