

Carolina Family Health Centers, Inc.
Región 8 Network

Proceso de Póliza de Quejas/Agravios e Inquietudes

Proceso de Quejas y Agravios

Es la póliza de la Región 8 Network responder consistentemente y con diligencia los asuntos y quejas formulados por los clientes, y otras partes interesadas acerca de la administración del programa Región 8 Network o en referencia a la emisión de la póliza respecto al programa. Cualquier persona es libre de originar cualquier inquietud o queja y debe hacerlo sin temor a recibir represalias. Las personas que presenten inquietudes o quejas tendrán el derecho de que su queja sea tratada en un expediente, confidencial, razonable y sin criticismos.

Todos los clientes con acceso a servicios de Ryan White Parte B o HOPWA se les explicara en lenguaje que pueden entender y obtendrán una copia del **Proceso de Póliza de Quejas/Agravios e Inquietudes** en el momento que entra y es evaluado. A los miembros del grupo también se les dará una copia de la póliza para distribuir. A las personas sub contratadas se les pedirá que pongan una copia de la póliza en su negocio para que los clientes tengan acceso a los servicios a través de su agencia.

Siempre que sea posible, las quejas verbales serán resueltas de manera informal. Inquietudes y quejas deberán ser resueltas de una manera más formal usando una variedad de accesos como reuniones y conversaciones telefónicas.

1. En lo posible, la persona que formula la queja debería hablar primero con el Coordinador de Vivienda o con el Gerente de Casos Médicos primero. Inquietudes y quejas en referencia a la Región 8 Network problemas con la póliza o si la persona no se siente cómoda hablando con el Encargado del caso o el Coordinador de Vivienda deberán dirigirse con el Coordinador del Programa. La persona que formula la inquietud deberá explicar claramente su queja y comunicar lo que sienten que es necesario hacer para resolver su queja. La queja y cualquier resolución acordada deberá ser documentada por escrito.
2. Si la persona no se siente cómoda discutiendo su queja con el Coordinador del Programa, serán animados a hablar de su queja directamente con la Directiva de Planeamiento de la Red Región 8. Esta Directiva se reúne todos los meses. Esto puede ser por escrito y enviado a Ryan White Part B Administrative Assistant a 303 East Green St., Wilson, NC 27893. La Asistente Administrativa llevará la queja al comité.
3. El miembro del personal envuelto seguirá todos los pasos razonables a seguir para brindar una solución satisfactoria al problema o queja sin demoras. Si la solución no es inmediata, el miembro del personal

mantendrá a aquellos involucrados, al día por medio de un reporte verbal o escrito. El programa espera resolver todas las quejas dentro de los 10 días hábiles.

4. Todas las quejas documentadas, referentes al programa Región 8 Network deberán ser registradas y mantenidas por el director del programa. Un breve sumario de las quejas, su solución y la fecha de la resolución deberán ser documentadas por escrito por el director del Programa.

Proceso de Quejas

Quejas en referencia a decisiones las cuales afectan el derecho, cantidad, extensión de atención y/o terminación de la asistencia por violación del programa al cliente. Las quejas deberán ser por escrito y dirigidas al Director del Programa.

El proceso de Quejas aplica a cualquier decisión de la Región 8 Network, la cual puede adversamente afectar el derecho de asistencia del cliente incluyendo la negación de re certificación o terminación en el programa. Los agravios pueden ser registrados solamente por:

- a. Haber sido negado el anotarse en la lista de espera TBRA del Programa Región 8 Network.
- b. Negación de la elegibilidad para participar en los programas de Región 8 Network Ryan White HOPWA o Parte B (los servicios incluyen EFA asistencia financiera de emergencia, dirección medica, terapia de nutrición, servicios de salud mental, y soporte psicológico)
- c. Negación de una solicitud al programa de asistencia.
- d. Negación de una solicitud para un arreglo razonable.
- e. Terminación de asistencia por violación al programa.

Región 8 Network requiere al cliente ser provisto de acceso a un proceso formal que reconoce los derechos del cliente de apelar y los derechos del cliente por un proceso legal.

Regulaciones más amplias especificando el proceso, en un mínimo, deben consistir en:

- a. Ofrecer al cliente un aviso por escrito contenido una clara situación de las razones de la determinación.
- d. permitir al cliente examinar los registros del caso y todo lo que se relacione con la documentación y evidencia correspondiente si lo pide.

- c. Permitir que el cliente haga una revisación de la decisión, con la oportunidad de presentar cualquier objeción por escrito antes que otra persona (o un subordinado de esa persona) que hizo o aprobó la decisión de terminación.
- d. Proveer al cliente de una notificación puntual por escrito sobre la decisión final.

Procedimiento de ofensas

Para iniciar una queja el cliente tiene que completar un formulario de Región 8 Network Grievance Form. Un formulario de Quejas debe ser sellado o recibido dentro de los 30 días de la fecha de la decisión en que sucedió la ofensas es registrada después de ese tiempo la queja debe estar acompañada por una explicación escrita por la demora. La Directiva de Planificación de la Región 8 Network decidirá a su discreción si el cliente tiene una buena causa para registrar la queja tardíamente. Una buena causa consiste en hospitalización, enfermedades serias u otras circunstancias más allá del control del cliente el cual tiene significadamente impedida la habilidad de registrar la queja en tiempo.

Para quejas relacionadas a la Región 8 Network Housing Program para TBRA, marcos de todos los tiempos son los mismos. Durante el periodo de tiempo en el cual el cliente esta envuelto en una queja de la decisión final, la asistencia de el/ella no será interrumpida o reducida. Sin embargo, si el cliente voluntariamente o involuntariamente deja la residencia de R8NHP unidad de asistencia de rentas (Ej. el cliente fue dado de baja por abandono de la Vivienda, se mudo sin autorización o ha sido expulsado concurrentemente del R8NHP programa de terminación), el programa R8NHP no proveerá de asistencia de renta de vivienda al cliente en su nueva residencia durante el periodo de queja.

Determinación por Merito

Región 8 Network Planning Board determinara el merito de la queja basado en la revisión del registro del cliente; notas del caso; discusiones con el Coordinador de la Vivienda, Coordinador del Programa y el Director VIH del caso; o alguna otra información pertinente necesaria para determinar la validez de la queja. Si se determina que la queja no amerita, una notificación escrita de esto será enviada por correo certificado al cliente, al Coordinador de Vivienda y/o al encargado del caso, dentro de los diez días de la determinación.

Reexaminación del Programa de Quejas

Si se determina que la queja tiene merito y no se puede tomar una decisión basada solo en la documentación, la Region8 Network Planning Board arreglará día y hora para escuchar la queja. La reunión de la reexaminación de la queja será arreglada no más de 15 días después de la ameritada determinación.

Una notificación por escrito determinando la fecha y el lugar de la reunión acompañada por una copia deberá ser enviada al Coordinador de la Vivienda y/o al encargado del caso así como a la persona que formula la queja y a su representante en caso de ser identificados.

1. Sita: La audiencia será convocada en el edificio de Carolina Family Health Centers, Inc. a menos que otra cosa se decida.
2. Panel: El panel estará constituido por los miembros de Planeamiento Región 8. El coordinador de la vivienda y el encargado del caso no se sentaran en el panel pero si serán invitados.
3. Obligación del proceso: Se le proporcionara al cliente una reexaminación justa y Parcial de la información, la cual provee los amparos básicos del proceso. Dicho proceso debe incluir:
 - a) La oportunidad de examinar antes de la audiencia todos los documentos, expedientes, y reglas del programa de la red de la Región 8 relevantes a la queja.
 - b) El derecho de presentar evidencias y diferencias en apoyo de la queja.
 - c) El derecho de disputar la evidencia presentada en apoyo de la determinación de la elegibilidad, o terminación bajo apelación.
 - e) El derecho a comodidades razonables para las personas con inhabilidades que participan en la audiencia.
 - f) El derecho a pedir el apoyo de un abogado independiente el cual puede ser un amigo, miembro de familia u otro partidario para asistir al cliente en el proceso de agravio y asistir a la reunión con el cliente.
 - g) El derecho a una decisión dentro de diez días laborales basados solamente en la evidencia presentada en la reunión del agravio; al menos que se requiera información adicional de parte del panel (tales peticiones serán hechas por escrito y copiadas a todas las partes al menos que tal petición se haga durante la reunión del agravio)
 - h) Se notificara al cliente por escrito de la decisión final hecha por el panel de audiencia y enviada por correo certificado, acuso de recibo pago para el cliente y una copia regular para el coordinador o encargado del caso. No se tomara ninguna decisión en o durante la reunión. En lo posible, El programa tomara la decisión final por escrito disponible en el idioma de preferencia del cliente.
 - i) Si el cliente desea apelar la decisión del Región 8 Planning Board se les

referirá al consultor regional de la Unidad de Cuidado del SIDA de Carolina del Norte. Esto debe hacerse dentro de los 30 días siguientes a la decisión final de la Región 8 Redes.

Representación

El cliente puede elegir ser representado por un abogado. Si el cliente busca representación legal, el Región 8 Network le requerirá implicar al consejo legal, el cual puede retrasar, alterar o terminar los procedimientos descriptos en esta sección.

Falta de comparecencia

Si el cliente no pudiera asistir a la reunión programada del agravio él/ella estará automáticamente en incumplimiento, dejando en disputa la terminación o acción del programa en efecto.

Conducta de audiencia

El coordinador del programa conducirá la reunión del agravio. La reunión del agravio/queja se conducirá de una manera ordenada.

Solicitud para un arreglo razonable

Cualquier necesidad/arreglo especial que el cliente requiera, incluyendo traductores, debe ser estipulado en el Formulario de Quejas.

Las peticiones no especificadas en el Formulario se deben someter por escrito y serán recibidas por el director del programa Región 8 Network en menos de tres días laborales antes de la reunión.

Decisiones de la Reunión del Agravio

Después de la reunión, el panel deliberará y tomará una decisión final. La decisión será hecha por escrito e incluirá las razones de la decisión citada por el panel del agravio. La decisión será enviada al cliente por correo certificado y acuse de recibo pago dentro de los diez días laborales. Además, una copia será enviada al coordinador de vivienda o trabajador social del cliente. Se mantendrá una copia de la decisión en el archivo del R8NHP y en el archivo del cliente.

El resultado de la audiencia de la queja no afectará ninguno de los derechos que el cliente pueda tener en el juicio u otra revisión en cualquier proceso judicial concerniente al asunto.

El denunciante tendrá el derecho a retirar su queja en cualquier momento. Dicho retiro se hará por escrito al director del programa Región 8 Network. Se le notificará al cliente por escrito por medio de un recibo del correo de los EEUU con la fecha que el retiro fue recibido por la Región 8 Network. Una copia del retiro se guardará en el archivo central De agravios de la Región 8 Network junto con una copia en el archivo del cliente.

Las partes pueden en cualquier momento, antes, durante o después de la audiencia del agravio entrar en una estipulación por escrito que resuelve las cuestiones/asuntos del agravio.