

La política de Partnership for Children of Essex (PCE) es garantizar que sus derechos como nuestro cliente estén protegidos y que las disputas relacionadas con sus derechos y los derechos de los demás se resuelvan de manera rápida y justa.

Este documento es una lista de sus derechos y responsabilidades como cliente de PCE. Incluye una explicación de los procedimientos de resolución de conflictos y quejas/reclamos formales de PCE.

## Derechos:

Es política de PCE que el joven y sus familias/cuidadores tengan derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y reconocimiento en lo que respecta a la privacidad y la sensibilidad cultural, incluyendo género, orientación sexual, edad, religión, país de origen, discapacidad y estado de salud.
- Recibir información sobre todos los socios de la División del Sistema de Atención Infantil (CSOC).
- Solicitar y recibir información sobre las políticas y los procedimientos, las directrices clínicas y los cargos y nombres de todo el personal de supervisión de PCE.
- Solicitar y recibir información sobre la atención de su familia, su atención y sus expedientes clínicos. Los administradores de atención pueden dar información sobre cómo obtener copias de los registros.
- Solicitar y recibir información general sobre PCE.
- Esperar que, en la medida en que lo permita la ley, toda la información de identificación sobre los servicios, contactos y tratamientos actuales o anteriores se mantenga confidencial. La familia tiene derecho a negarse a revelar información a la agencia o al proveedor.
- En la medida en que lo permita la ley, esperar que PCE no revele información de identificación sin tener la autorización válida por escrito de ese joven o su tutor legal en el archivo.
- Estar informado sobre los servicios, los beneficios y cómo acceder a la atención.
- Elegir o cambiar de proveedores. (La elección de proveedores puede estar limitada por la disponibilidad, por los límites del programa de seguro del participante, incluyendo Medicaid, y por la capacidad de pago.)
- Recibir atención de manera oportuna. La manera oportuna se refiere a las mejores prácticas y los programas establecidos por el Sistema de Atención Infantil. Estos programas son parte de la información disponible para todos los jóvenes y sus familias/cuidadores.
- Ser socios plenos en cada decisión relacionada con el joven.
- Participar en una conversación honesta con el personal de Administración de Atención de PCE sobre las opciones apropiadas necesarias para lograr su visión familiar, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- Rechazar servicios.
- Comunicar abiertamente los conflictos, las quejas o los reclamos formales sobre el servicio de PCE, la atención, la acción administrativa o los problemas de calidad de la atención sin temor a represalias ni a perder sus beneficios.
- Tener un representante autorizado de su elección. Un representante autorizado es una persona elegida por el joven o la familia para actuar en su nombre en un proceso de conflicto, queja o reclamo formal. Cualquier costo asociado con esta opción es responsabilidad del joven/familia.

# Derechos y responsabilidades del cliente

- Hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades del joven y la familia.
- Iniciar una queja oralmente o por escrito.
- Resolución oportuna de conflictos, quejas, reclamos formales o reconsideraciones.

## Responsabilidades:

Es política de PCE que el joven y sus familias/cuidadores tengan la responsabilidad de:

- Dar, en la medida de lo posible y que usted y su familia consideren apropiado, información que PCE y otros proveedores de servicios necesitan para organizar y atender al joven y la familia/cuidador.
- Colaborar con todos los socios del sistema para desarrollar un plan acordado mutuamente.
- Seguir los planes y las instrucciones de atención que usted y su familia desarrollaron con sus equipos.

## Directrices para la resolución de conflictos y las quejas:

Como se indica en la sección "Derechos" de este documento:

- Tiene derecho a la asistencia de una persona independiente/autorizada y testigos para presentar una queja. Cualquier costo asociado con esta asistencia es su responsabilidad.

## Resolución de conflictos:

Ocasionalmente, puede surgir un desacuerdo entre usted y su administrador de atención de PCE sobre cómo tratar una necesidad que identificó. Si esto sucediera, lo animamos a que presente sus preocupaciones sobre el desacuerdo lo antes posible para que se pueda encontrar una solución.

### Primer nivel de resolución de conflictos:

1. El primer nivel de resolución de conflictos debe dirigirse al administrador de atención o al supervisor del administrador de atención. El informe de este conflicto puede ser verbal o escrito. Lo animamos a usted, o a la persona que lo asiste, a intentar resolver cualquier conflicto con el administrador de atención o el supervisor del administrador de atención directamente.
2. El administrador de atención o el supervisor del administrador de atención darán una respuesta a las preocupaciones que informó dentro de los 5 días hábiles.
3. Tiene derecho a aceptar la decisión del primer nivel de resolución de conflictos.

### Segundo nivel de resolución de conflictos:

1. Si no está satisfecho con la resolución, dentro de los próximos 10 días usted, o la persona que lo asiste, puede apelar la decisión de primer nivel al gerente de operaciones, ya sea verbalmente o por escrito.
2. El Gerente de Operaciones le dará una respuesta a la apelación dentro de los 5 días hábiles.

### Tercer nivel de resolución de conflictos:

1. Si usted no está satisfecho con la decisión de segundo nivel, puede apelar al director ejecutivo o al director de operaciones verbalmente o por escrito.
2. Se tomará una decisión lo más rápido posible, pero es dependiente del nivel de investigación necesario.

# Derechos y responsabilidades del cliente

3. Si sigue insatisfecho con la respuesta de tercer nivel recibida, también puede presentar una queja con el administrador del sistema centralizado (PerformCare) al 877-652-7624.

## **Quejas/Reclamos formales:**

Se debe presentar una queja/reclamo formal ante PCE si siente que hubo una violación de sus derechos de privacidad, si no está de acuerdo con una decisión que PCE tomó sobre el manejo de su Información médica protegida (PHI), tiene preocupaciones, o ante un posible fraude cometido por un miembro del personal de PCE. Los pasos para tratar una queja/reclamo formal son diferentes para problemas de privacidad que para posibles fraudes.

## **Para cuestiones de privacidad y PHI**

### **Primer nivel de queja/reclamo formal:**

1. El primer nivel de queja/reclamo formal debe dirigirse al gerente de cumplimiento. El gerente de cumplimiento le dará a usted, o a la persona que lo asiste, un formulario a completar para presentar su queja/reclamo formal por escrito. Si necesita asistencia adicional, el gerente de cumplimiento lo ayudará a completar el formulario.
2. El gerente de cumplimiento investigará la queja y le avisará a usted y a la persona que lo asiste por escrito sobre el resultado de su investigación. Si se determina que se violaron sus derechos de privacidad de HIPAA, el gerente de cumplimiento le dará un resumen de la acción que se tomará para tratar la queja/reclamo formal.

### **Segundo nivel de queja/reclamo formal:**

1. Si presentó una queja/reclamo formal sobre problemas de privacidad o manejo de su PHI, y no está satisfecho con la respuesta del gerente de cumplimiento, tiene derecho a presentar una queja por escrito al Secretario del Departamento de Salud de los EE. UU. y Servicios Humanos por email a [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov) o por correo a 200 Independence Ave., S.W.; Rm. 509F; HHH Bldg. Washington, D.C., 20201.

## **Para posibles preocupaciones de fraude:**

### **Primer nivel de queja/reclamo formal:**

1. Si le preocupa que un miembro del personal de PCE pueda haber cometido fraude, como falsificar consultas o facturar a sabiendas por servicios no prestados, comuníquese con Safe Hotline para informar de sus preocupaciones. Puede llamar de forma anónima o enviar un mensaje de texto a Safe Hotline al 1.855.662.SAFE o completar un formulario de queja en [SafeHotline.com/SubmitReport](https://SafeHotline.com/SubmitReport). Debe usar la identificación de compañía de PCE (5681180846) cuando presente su queja.
2. Safe Hotline compartirá el informe anónimo con el gerente de cumplimiento de PCE, quien investigará el cargo y responderá en consecuencia a cualquier alegación que se demuestre que es cierta.

**RECUERDE QUE PCE NUNCA TOMARÁ REPRESALIAS CONTRA USTED SI  
PRESENTA UNA QUEJA DE BUENA FE.**