

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO

SALUD MENTAL DEL RÍO CUMBERLAND, INC.

ASUNTO: PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA CLIENTES QUE RECIBEN SALUD MENTAL Y/O SERVICIOS DE ABUSO DE SUSTANCIAS

POLÍTICA: Cumberland River Behavioral Health, Inc. ("CRBH") ha establecido un proceso de quejas y apelaciones para garantizar que los clientes, sus representantes legales o familiares tengan la oportunidad de presentar una queja relacionada con los servicios brindados al cliente por CRBH.

PROCEDIMIENTO:

1. Cuando un cliente, su representante legal o un familiar desee presentar una queja sobre una decisión o acción de CRBH, la persona que presenta la queja (en adelante, "el denunciante") se pondrá en contacto con el director del programa/líder del equipo para tratar la queja. Se intentará resolver el problema de manera informal.
2. Si la discusión informal no logra resolver la queja, el director del programa/líder del equipo, Ayude al reclamante con el proceso de apelación siguiendo los pasos a continuación.
3. Si el reclamante no decide ponerse en contacto con el director del programa/líder del equipo, o con el Si la queja involucra al director del programa/líder del equipo, entonces el reclamante puede comunicarse con el Defensor del Pueblo de CRBH para obtener ayuda con el proceso de apelación siguiendo los pasos a continuación.

Paso 1.

El director del programa/líder del equipo asistirá al denunciante en la presentación de la queja, ya sea por escrito o, si la queja se presenta verbalmente, el director del programa/líder del equipo levantará acta de la queja con el detalle necesario para explicar adecuadamente la naturaleza de la queja, las partes involucradas y un medio de comunicación con el denunciante. El director del programa/líder del equipo remitirá la queja al Director Clínico/ Director del Centro en un plazo máximo de (5) días hábiles.

Tras la recepción de la queja, el director del programa/líder de equipo y el director clínico o director del centro se pondrán en contacto con el reclamante, ya sea por teléfono o en persona, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que el director clínico o director del centro reciba la queja.

Paso 2.

Si el paso 1 no es satisfactorio, la queja se remitirá al Director de Recursos Humanos.
Si el Director de Recursos Humanos no logra una solución, la persona deberá proceder al Paso 3.

Procedimiento de quejas para clientes

Página dos.

Paso 3.

Si la queja no se resuelve en el Paso 2, la queja se remitirá a la CRBH. _____
Director Ejecutivo. El Director Ejecutivo se reunirá con la persona y su representante legal, si lo hubiera, y con otras personas importantes, como el director del programa o el líder del equipo; el director clínico o del centro; y el director de Recursos Humanos para resolver la queja. Si

Si el individuo no está satisfecho con el resultado, la queja deberá ser remitida al último escalón dentro de la organización.

Paso 4.

Si la queja no se ha resuelto utilizando los pasos 1 a 3, la siguiente opción en lo que respecta a este procedimiento administrativo será enviar la queja a la Junta Directiva de CRBH. _____

4. Si la queja no se resuelve tras seguir los pasos 1 a 4 del procedimiento número 2, la persona tiene derecho a solicitar asistencia externa y presentar la queja ante recursos externos. Por supuesto, la persona tiene derecho a solicitar asistencia externa en cualquier momento durante el proceso de queja/apelación, incluyendo un abogado de su elección.
5. Esta Política de quejas, junto con la lista adjunta de fuentes externas, se proporcionará y explicará a cada cliente en un idioma que comprenda como parte del paquete de admisión de CRBH, como se indica en el Formulario de consentimiento y reconocimiento general de CRBH.

Actualizado el 29 de junio de 2015

Revisado: 20/05/20

Revisado y corregido: 23/02/2022

Revisado y corregido: 01/08/2022

Revisado: 24/07/2023

LISTA DE CONTACTOS DE LA AGENCIA

Las siguientes agencias/oficinas están disponibles para ayudarle con asuntos relacionados con derechos, abuso, finanzas y situaciones médicas. El personal está disponible para ayudarle a acceder a estas agencias si necesita asistencia.

Salud conductual del río Cumberland, Inc. Defensor del Pueblo Apartado Postal 568 Corbin, KY 40502 Teléfono: (606) 528-7010	GABINETE DE SALUD Y SERVICIOS FAMILIARES 275 E. Main Street Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-5497 o 1-800-372-2973 TTY para personas con discapacidades auditivas (800) 627-4702 Departamento de
Departamento de Servicios Comunitarios (DCBS) 275 E. Main St. 3W-A Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-3703 Fax: (502) 564-6907	Salud Conductual, Desarrollo y Discapacidades Intelectuales (DBHDID) 275 E. Main St. 4W-F Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-4527 Fax: (502) 564-5478
División de Protección y Permanencia (DCBS) 275 E. Main St. 3E-A Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-6852 Fax: (502) 564-4653	Servicios de Protección para Adultos (DCBS) 275 E. Main St. 3E-A Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-7043 - para preguntas generales sobre APS Fax: (502) 564-3096 Llamada gratuita: (877) 597-2331 - para denunciar abuso/negligencia/explotación o solicitar servicios
División de Tutela (DAIL) 275 E. Main St. 3E-E Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-2927 Fax: (502) 564-5703	Departamento de Servicios de Medicaid (DMS) 275 E. Main St. 6W-A Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-4321
Servicios para miembros de Medicaid 275 E. Main St. 6EC Frankfort, KY 40621 Teléfono: (800) 635-2570 Fax: (502) 564-3852	Michelle P. Waiver/SCL Waiver Apoyos para la Vida en Comunidad 275 E. Main Street, 4CF Frankfort, KY 40601 (502) 564-7700 (502) 564-8917 División de
Servicios dirigidos por el participante (DAIL) División de Servicios y Apoyos a Largo Plazo 275 E. Main St. 6W-B Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-7540 Administración del	Integridad del Programa (DMS) Departamento de Servicios de Medicaid 275 E. Main St. 6E-A Frankfort, KY 40621 Teléfono: (502) 564-5472
Seguro Social 140 Flynn Avenue Frankfort, KY 40601 Número local: 1-866-964-1724 Llamada gratuita nacional: 1-800-772-1213 TTY: 1-502-226-4519 Oficina del Defensor del Pueblo de la	Asociación de Programas de Agresión Sexual de Kentucky PO Box 4028, Frankfort, KY 40604 Número de teléfono: (502) 226-2704 Número gratuito: (866) 375-2727 TDD: Servicio de retransmisión de KY: 711 o (800) 648-6057 The Joint Commission 1
Commonwealth kyombud@ky.gov 209 St. Clair Street, Frankfort, Kentucky 40601 Teléfono: (866) 596-6283	Renaissance Blvd. Oakbrook Terrace, IL 60181 Teléfono: 1-800-994-6610 www.jointcommission.org