



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS/ RECLAMOS DEL PROVEEDOR

5. Procedimiento de denuncia de quejas/ reclamos del proveedor

- 5.1. Es la política de Assisted Independence LLC tratar a todas las personas y sus familias con justicia y profesionalismo y esforzarse por la excelencia en la prestación de apoyos. Nuestra política brinda a las personas y sus familias o tutores legales la oportunidad de expresar un problema o queja relacionada con la calidad de los apoyos.
- 5.2. Assisted Independence LLC ha diseñado su procedimiento de quejas para proporcionar un medio para que aquellos que solicitan nuestros apoyos y las personas que reciben apoyos traigan una queja a la atención de Assisted Independence LLC y lleguen a una resolución rápida.
- 5.3. Assisted Independence LLC tiene una política estricta que prohíbe las represalias en cualquier forma contra cualquier persona que presente una queja, ni se le negará el apoyo futuro. Las quejas no darán lugar a represalias o barreras a los apoyos por parte de propietarios, directores, funcionarios, agentes, empleados, contratistas o subcontratistas a una persona que recibe apoyos como resultado de cualquier queja formal presentada por una persona que recibe apoyos.
- 5.4. Para proteger los derechos de una persona y permitir que una persona ejerza los derechos de la persona, Assisted Independence, LLC. hará lo siguiente:
- 5.5. Proporcionar a una persona un cuidado humano y protección contra daños.
- 5.6. Proporcionar apoyos que:
 - 5.6.1. son significativos y apropiados; y
 - 5.6.2. cumplen con:
 - 5.6.2.1. estándares de práctica profesional;
 - 5.6.2.2. pautas establecidas por organizaciones profesionales acreditadas, si corresponde; y
 - 5.6.2.3. restricciones presupuestarias; en un entorno seguro y de apoyo.
- 5.7. Obtener el consentimiento por escrito de una persona, o del representante legal de la persona, si corresponde, antes de divulgar información de los registros de la persona, a menos que la persona que solicita la divulgación de los registros esté autorizada por ley para recibir los registros sin consentimiento.
- 5.8. Informar al individuo y/o a los tutores del individuo de la definición de una queja formal: queja.
- 5.9. Hacer que los procedimientos de quejas estén fácilmente disponibles y sean comprensibles para las personas apoyadas.
- 5.10. Documentar todas las quejas formales recibidas.
- 5.11. Una queja se define como cualquier situación o condición que una persona apoyada considere injusta, injusta o inequitativa. Para explicarlo mejor, se proporcionan los siguientes ejemplos;

Un empleado de Assisted Independence LLC utiliza un lenguaje que no es orientado a la persona.

Un empleado de Assisted Independence LLC llega tarde al trabajo programado.

Un empleado de Assisted Independence LLC no se comunica de manera oportuna.

Tenga en cuenta que se puede presentar una queja por cualquier motivo. Las quejas enumeradas anteriormente son solo ejemplos.

- 5.12. Bajo el Informe y Procedimiento de Quejas, debe presentar una queja en la siguiente secuencia.
 - 5.12.1. Queja informal: se alienta a la persona y a la familia a discutir las quejas con el empleado directo que brinda apoyo a la persona que recibe el mismo. Si el empleado no puede resolver una queja, el empleado informará a la persona sobre el procedimiento de quejas e informará al Oficial de Cumplimiento Corporativo sobre la queja.
 - 5.12.2. Quejas formales: una persona puede eludir la queja informal con las siguientes opciones de acción;
 - 5.12.2.1. Utilizando nuestro sitio web para presentar una queja visitando www.assistedindependence.care/contact.
 - 5.12.2.2. Completar por escrito un Formulario de Queja y enviarlo por correo a Assisted Independence LLC. El Formulario de Queja y el sobre de devolución con franqueo se pueden encontrar en el Paquete de Admisión Individual en el sitio de entrega del servicio.
 - 5.12.2.3. Contactar directamente con el Oficial de Cumplimiento Corporativo, ya sea por correo electrónico o por teléfono. (Vea la información de contacto a continuación).
 - 5.12.2.4. Realización y envío por correo de la Encuesta Anual de Satisfacción Individual.
 - 5.12.3. Como siempre, Assisted Independence LLC sigue estando disponible para hablar con las personas y sus familias, recibiendo apoyo en caso de que la queja requiera atención inmediata. Si es necesario, se puede solicitar una reunión con el Oficial de Cumplimiento Corporativo, la persona que recibe apoyos y/o el padre/tutor de la persona que recibe apoyos, y la persona contra la que se ha presentado la queja. Se completará un Formulario de Queja para fines de mantenimiento de registros.
 - 5.12.4. El Manual de Políticas de DDRS enumera estas clasificaciones de quejas;
 - 5.12.4.1. Urgente: un efecto adverso grave inmediato o directo sobre la salud, los derechos o el bienestar de un individuo;
 - 5.12.4.1.1. Si un cumplimiento urgente es hecho por alguien que no sea el tutor, el tutor será notificado dentro de las 24 horas, si corresponde.
 - 5.12.4.2. Crítico: una amenaza indirecta para la salud, los derechos o el bienestar de un individuo; y
 - 5.12.4.2.1. Si una queja crítica es de alguien que no sea el tutor, el tutor será notificado dentro de las 24 horas, si corresponde.
 - 5.12.4.3. No Crítico- Amenazas menores a las descritas anteriormente.
- 5.13. Una vez que se reciba la queja, Assisted Independence LLC iniciará una investigación dentro de los dos (2) días hábiles.
- 5.14. Assisted Independence LLC proporcionará en el modo habitual de comunicación del individuo

- 5.14.1. acuse de recibo de la queja a la persona que presentó la queja dentro de los siete (7) días hábiles
- 5.14.2. Los derechos y responsabilidades de cada parte
- 5.14.3. los derechos constitucionales y legales del individuo por el BDDS; y
- 5.14.4. el procedimiento de quejas establecido por Assisted Independence, LLC para procesar las quejas.
- 5.14.5. La disponibilidad de defensores u otras asistencias.
- 5.15. Las acciones necesarias para manejar y resolver la queja pueden ser con o sin terceros afiliados, incluidos, entre otros, abogados, funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y personas designadas por el estado, que pueden ser necesarias para una revisión externa.
- 5.16. Assisted Independence LLC informará las posibles resoluciones de la investigación de la queja a la persona dentro de los catorce (14) días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si no ha sido posible reunir la información necesaria que llevaría a una resolución por catorce (14) días, se notificará al individuo y se le dará una nueva fecha, hasta treinta (30) días, por la cual se tomará una resolución o determinación.
- 5.17. Si por alguna razón la persona no está satisfecha con la resolución propuesta, puede comunicarse con el Oficial de Cumplimiento Corporativo para discutir más a fondo la queja. Assisted Independence LLC llevará a cabo una revisión del asunto y responderá por escrito dentro de los diez (10) días hábiles. La decisión y las recomendaciones del Oficial de Cumplimiento Corporativo serán definitivas.
- 5.18. Todas las personas que reciben apoyos a través de Assisted Independence LLC tienen derecho a solicitar un cambio en los empleados de Direct Support Professional (DSP), terapeutas recreativos o cualquier persona que preste servicios directamente a una persona. Todas las personas que reciben apoyos a través de Assisted Independence LLC tienen derecho a cambiar de proveedor de servicios en cualquier momento. Para obtener más información sobre el cambio de proveedores, comuníquese con el administrador de casos de exención de Medicaid de la persona.

Assisted Independence LLC
P.O. Box 1683
Columbus, IN 47202
info@assistedindependence.care
(812) 374-9450

(Revisado el: 01/08/2024, Nathan Red, Presidente)