



Condado de Maricopa
Programa Ryan White Parte A
Política y Procedimientos

QUEJA DEL CLIENTE

Fecha de vigencia: 03/01/2011

Fecha de revisión: 03/23/2012

Fecha de revisión: 01/20/2015

Sección 1 – Requisitos legislativos:

Sección 2602 (c)(2) de la ley Ryan White Treatment Modernization Act (Ley Ryan White de modernización del tratamiento) de 2006 exige que los beneficiarios de la Parte A desarrollen procedimientos que queja relacionados con las decisiones sobre financiamiento, incluyendo procedimientos para entregar quejas que no puedan ser resueltas por arbitraje vinculante. La legislación requiere que estos procedimientos sean consecuentes con modelos de procedimientos de queja desarrollados por HRSA, los cuales tratan las quejas con respecto al financiamiento de Ryan White. HRSA espera que se coordinen procedimientos de queja para beneficiarios y para el Consejo de Planeamiento.

Sección 2 – Definiciones:

Las definiciones usadas en estos procedimientos se encuentran en el anexo A.

Sección 3 – Propósito:

La Queja del cliente de la Política y procedimiento del Programa Ryan White Parte A en el condado Maricopa se establece para ofrecer un mecanismo para la resolución de disputas iniciadas por parte de clientes beneficiarios elegibles en el Área Metropolitana de Phoenix (EMA).

Las quejas y agravios iniciales deben dirigirse al nivel más bajo posible y escalar hasta escalar hasta el Administrative Agent del Programa Ryan White Parte A solamente cuando el problema o queja no pueda resolverse al más bajo nivel. El evitar cualquier nivel ocasionará que se devuelva la queja al nivel más bajo que se evitó.

No se pueden aceptar quejas anónimas, ya que el anonimato no permite una averiguación completa de los problemas relevantes.

Sección 4 – Quién puede presentar una queja:

Cualquier cliente elegible del Programa Ryan White Parte A del Área Metropolitana de Phoenix (EMA).

Sección 5 – Quejas elegibles:

Cualquier problema, queja o agravio entre cualquier cliente elegible del Programa Ryan White Parte A del Área Metropolitana de Phoenix (EMA) y cualquier proveedor de servicios contratados del Programa Ryan White Parte A del Área Metropolitana de Phoenix (EMA).

Sección 6 – Implementación prospectiva de resoluciones:

Cualquier resolución a la que se llegue puede incluir un cambio prospectivo (futuro). No requerirá un cambio total de decisiones tomadas previamente. Por ejemplo, si una



Condado de Maricopa
Programa Ryan White Parte A
Política y Procedimientos

QUEJA DEL CLIENTE

resolución requiere cambios en el proceso para los Proveedores de Servicios Contratados, el Proveedor de Servicios Contratados debe usar el nuevo proceso en el futuro, pero no se requiere para volver a tomar una decisión previa.

Sección 7 – Prevención de disputas y resolución temprana:

A. El Programa Ryan White Parte A del Condado Maricopa reconoce que la mejor manera de tratar con quejas es prevenirlas y trabajará con cada uno de sus Proveedores de Servicios Contratados para hacer esfuerzos razonables para prevenir circunstancias o situaciones dentro de los procesos de entrega del servicio que puedan dar origen a una queja.

B. Los esfuerzos de prevención de disputas deberán incluir por lo menos lo siguiente:

Todas las agencias que trabajan como Proveedoras de Servicios Contratados del Programa Ryan White Parte A de Phoenix (EMA) tendrán una Política de Queja aprobada por y archivada con el Agente Administrativo del Programa Ryan White Parte A del Condado de Maricopa al comienzo de su fecha de contrato actual la cual utilizará y contendrá lo siguiente.

- a. Cómo reportar un problema - (Específica para el Proveedor de Servicios, "HOJA NARANJA" (Una muestra del formulario se proporciona en el Anexo 1.)
 - b. Formulario de queja para el cliente – (El formulario se proporciona en el Anexo 2.)
 - c. Capacitación para personal nuevo y revisión cada año, para asegurar que todo el personal comprenda y esté preparado para seguir las políticas, procesos y procedimientos establecidos.
- C. Cuando surjan quejas potenciales, los primeros pasos involucran los esfuerzos informales hacia una resolución del conflicto antes de que la inquietud se convierta en una queja. Este proceso informal incluye lo siguiente:
1. Si el Cliente Elegible tiene un problema o queja sobre cualquier Proveedor de Servicios Contratados, deben pedir al Proveedor de Servicios Contratados (cualquier miembro del personal) una copia de Cómo reportar un problema – "HOJA NARANJA" (*Específica para cada Proveedor de Servicios*). (Se ofrece una muestra del formulario en el Anexo 1).
 2. Si un cliente elegible no puede resolver su problema siguiente uno de los primeros pasos de "Cómo reportar un problema" (HOJA NARANJA), el Cliente debe solicitar y completar el Formulario de queja del cliente – (El formulario se proporciona en el Anexo 2), debe hacer una copia para sus propios registros y seguir las direcciones en "Cómo reportar un problema" (HOJA NARANJA) y



Condado de Maricopa
Programa Ryan White Parte A
Política y Procedimientos

QUEJA DEL CLIENTE

devolver el original a la agencia que funge como Proveedor de Servicios Contratados.

Sección 8 – Visión general del Proceso Formal de Queja:

Las quejas formales serán manejadas a través de los siguientes pasos, cada uno de los cuales puede llevar a una resolución. Si ese paso no tiene éxito, el Cliente puede proseguir con el siguiente paso. Los pasos incluyen:

- A. Una revisión interna de la queja por parte del Proveedor de Servicios Contratados para determinar si el Cliente tiene autoridad legal bajo estos procedimientos,
- B. Una reunión entre el Cliente y el representante del Proveedor de Servicios Contratados para buscar una resolución a una queja,
- C. Una decisión final por escrito del Proveedor de Servicios Contratados al Cliente, y
- D. Apelar al Agente Administrativo del Programa Ryan White Parte A del condado de Maricopa.

Sección 9 – Presentar una queja:

- A. El Cliente debe entregar un Formulario de queja para el cliente completo en los diez (10) días hábiles después del intento de tener una resolución informal a la disputa, o, si no se intenta una resolución informal, en los diez (10) días hábiles siguientes después del evento en el cual se basa la queja o después de que se anunció la decisión. (El formulario se proporciona en el Anexo 2). Si no se entrega un Formulario de queja para el cliente dentro de este periodo, la parte afectada perderá el derecho de presentar una queja.
- B. El formulario completo puede entregarse al Proveedor de Servicios Contratados por correo con solicitud de recibo de devuelto (return receipt), correo electrónico (con firma electrónica), fax, o entrega personal durante horas normales de trabajo.
- C. El representante del Proveedor de Servicios Contratados entrará la queja en el sistema, y en dos (2) días hábiles después del recibo, informará al Cliente que se ha recibido la queja y proporcionará un resumen por escrito del proceso de queja, incluyendo pasos, formularios y tiempos.
- D. Si el Cliente o el Proveedor de Servicios Contratados siente que el problema no ha sido resuelto, puede apelar por escrito entregando copias del Formulario original de queja del cliente y de la decisión final por escrito del Proveedor de Servicios Contratados incluyendo un formulario completo de Apelación de queja del cliente (el formulario se proporciona en el Anexo 3) a:

Programa Ryan White Parte A del condado Maricopa
Atención: Supervisor de Manejo de Calidad
401 W. Jefferson Street
Phoenix, Arizona 85003

- E. El Programa Ryan White Parte A del condado Maricopa ante una apelación repetirá los pasos descritos en las secciones 4 a 8, según sea necesario, en el intento de resolver la queja. Si esto no produce una resolución, el problema será enviado a Health Resource Service Administration (Administración de Servicios de Recursos de Salud, o HRSA) para una disposición final.



Condado de Maricopa
Programa Ryan White Parte A
Política y Procedimientos

QUEJA DEL CLIENTE

ANEXO A

Definiciones

Parte afectada – Una entidad o persona que tenga autoridad legal para presentar una queja debido a ser directamente afectada por el resultado de un proceso cubierto bajo estos procedimientos de queja, como por ejemplo proveedores de servicios elegibles para fondos de Ryan White Parte A (incluyendo fondos MAI), grupos de clientes, PLWH/ A caucuses y el Consejo de Planeamiento.

Cliente – Una persona elegible para el Programa Ryan White Parte A que recibe servicios del Programa Ryan White Parte A en el Área Metropolitana de Phoenix elegible.

Proveedor de servicios contratados – Una organización o agencia bajo contrato con el Programa Ryan White Parte A que provee acceso a un servicio o sistema elegible, tal y como servicios sociales, transporte o persona profesional.

Día – En estas políticas, se refiera a un día hábil o de trabajo, no un día calendario.

Prevención de disputas – Técnicas o enfoques utilizados por una organización para resolver desacuerdos en una fase temprana e informal, para evitar o minimizar el número de disputas que alcancen el proceso formal de queja.

Queja – Una queja o disputa que ha alcanzado la fase donde la parte afectada busca un enfoque formal para su resolución.

Quejoso – Una entidad o persona elegible que busca una resolución formal a una queja.

Health Resource Service Administration (Administración de Servicios de Recursos de Salud, o HRSA) – La agencia federal que administra la Ley Ryan White de Modernización del tratamiento de 2006.

“Hoja naranja” sobre Cómo reportar un problema – Direcciones paso a paso específicas a cada Proveedor de Servicios para reportar informalmente o presentar una queja formalmente con un Proveedor de Servicios del Programa Ryan White Parte A del condado Maricopa.

Agente Administrativo del Programa Ryan White Parte A del condado Maricopa – el beneficiario que recibe y administra los dólares federales de HRSA bajo la Ley Ryan White de modernización del tratamiento para el Área Metropolitana de Phoenix elegible (EMA).



Condado de Maricopa
Programa Ryan White Parte A
Política y Procedimientos

QUEJA DEL CLIENTE

ANEXO A

Definiciones

Parte – Se refiere a uno de los participantes en el proceso de queja. Eso incluye el quejoso (el grupo o individuo que presenta la acción de queja), y el demandado, (la entidad contra la cual se presenta la queja). En esos procedimientos de queja, la segunda parte, el demandado, es el Proveedor de Servicios del Área Metropolitana elegible.

Remedio – El alivio o resultado buscado por un quejoso al presentar una queja. Puede incluir un proceso de cambio, daños monetarios o (en algunas situaciones) la inversión de una decisión. En el Área Metropolitana de Phoenix los remedios son prospectivos, lo que significa que se aplican a futuras decisiones relacionadas con fondos, pero no se aplican de forma retroactiva, a decisiones de financiamiento pasadas.

Autoridad legal – Un término que se refiere a la elegibilidad de una entidad o persona para presentar una queja.



Condado de Maricopa
Programa Ryan White Parte A
Política y Procedimientos

QUEJA DEL CLIENTE
MUESTRA ÚNICAMENTE

ANEXO 1

ATTACHMENT 1

Grievance Procedure

**Phoenix Emergent Metropolitan Area (EMA)
Ryan White Part A Program
How to Report a Problem**

STEP 1

Talk to the person providing service to you.

STEP 2

Speak to the
Contracted Program Service Director

STEP 3

Client and Director will meet to create a solution.

SAMPLE ONLY

STEP 4

File Client Grievance Form with Executive Director
(See specific directions)

STEP 5

Appeal Decision to Maricopa County Ryan White Part A Program, 401 W. Jefferson Street, Phoenix, Arizona 85003.

**SEE SPECIFIC SERVICE PROVIDERS APPROVED
“ORANGE SHEET” – Contact Part A Office QM Supervisor**