

Servicios de Drogas & Alcohol del Condado de Chester
Formulario de Notificación de Reclamo

Este informe debe ser completado al recibir notificación de un reclamo, y ser entregado al supervisor inmediato y al sub-director. Complete todas las secciones. De ser necesario, utilice y adjunte hojas de papel adicional.

Nombre del Reclamante: _____ Teléfono N° _____

Relación / participación: _____

Fecha de la llamada: _____ Proveedor involucrado: _____

Resumen del reclamo (Incluya fechas, lugar, datos específicos relevantes):

Acciones tomadas por el reclamante y estado actual de la situación:

Respuesta del personal (Incluya acciones recomendadas, información provista):

Acciones adicionales del personal / seguimiento por completar:

(pasar al reverso)

Información adicional (Llamadas relacionadas, comunicaciones, etc.):

__ Copia para el Sub-Director Auxiliar _____
Fecha

Firma/Cargo de la persona que ha completado el formulario **Fecha**

Firma del supervisor **Fecha**

Resultado:

___ Investigado/Infundado
___ Investigado/Acciones Correctivas Tomadas
___ Otro, Especificar: _____

Comentarios:

Firma/Fecha

Tipo de reclamo *

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Acceso | <input type="checkbox"/> Actitud y Servicio | <input type="checkbox"/> Calidad del Cuidado |
| <input type="checkbox"/> Facturación y Financiero | <input type="checkbox"/> Beneficios | <input type="checkbox"/> Competencia Cultural |
| <input type="checkbox"/> Otro | | |

*** Definición del Tipo del Reclamo:**

Acceso – Cuando una persona tiene dificultades para obtener una cita dentro de un cierto periodo de tiempo o dentro de una distancia determinada.

Actitud y Servicio – Quejas del cliente por servicio no clínico, incluyendo el comportamiento del clínico.

Calidad del Cuidado – Quejas sobre el tratamiento recibido, incluyendo decisiones sobre medicamentos y tratamiento.

Facturación y Asuntos Financieros – Cuando una persona recibe una factura por un servicio cubierto, excluyendo copago, deducible, y/o cantidades del coaseguro.

Problemas con los Beneficios – Reclamos relacionados con servicios no cubiertos, excepciones a los beneficios, o peticiones para tratarse con un proveedor no participante.

Competencia Cultural – barreras al tratamiento basadas en los siguientes tópicos:

- Raza
- Etnicidad
- Idioma
- Edad
- Región o país de origen
- Nivel de aculturación (Tal como hablar con un acento o un dialecto particular)
- Género
- Nivel socioeconómico
- Creencias religiosas
- Orientación sexual
- Necesidades especiales
- VIH/SIDA
- Abuso de sustancias durante el embarazo

Otro – Cualquier reclamo que no caiga bajo una de las otras 6 categorías.