



Política para la Resolución de Quejas y Reclamos

Declaración de la política

Todas las personas inscritas en los servicios que ofrece **Wellpoint Care Network** tienen el derecho de manifestar cualquier inquietud, queja o reclamo cuando estén insatisfechas con el tratamiento, los servicios o los resultados de los mismos.

Procedimiento

Cada cliente o su representante legal, al ser admitido en un programa o servicio de Wellpoint Care Network, recibirá un documento explicando sus derechos como cliente y un resumen del proceso de resolución de reclamos. El personal de Wellpoint Care Network asistirá a clientes, representantes legales y defensores en la comprensión y el uso del sistema de reclamos. Esta asistencia podrá brindarse mediante instrucciones verbales, escritas o a través de videos, si fuera necesario.

Antes de recurrir al procedimiento formal de reclamos, se alienta a nuestros clientes a plantear cualquier queja o inquietud directamente al personal asignado. Si el problema no se resuelve en ese nivel, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

1. La persona que desea presentar un reclamo puede acceder a la política de reclamos y al formulario correspondiente en el sitio web de Wellpoint Care Network. Estos documentos pueden proporcionarse en formatos alternativos, previa solicitud al **Especialista de Derechos del Cliente**, llamando al **(414) 465-5132**. También se puede hacer una solicitud verbal para presentar un reclamo al Especialista, quien dará seguimiento con la persona para documentar las inquietudes y su deseo de recibir una resolución.
2. Si el reclamante tiene un representante legal, este podrá recibir información sobre el tipo de queja y el proceso de resolución.
3. El Director de Mejoramiento de Calidad acusará recibo del reclamo por escrito dentro de un (1) día hábil tras recibir la queja inicial.
4. Dentro de los siguientes dos (2) días hábiles, se programará una reunión entre el reclamante y los miembros relevantes del equipo del programa, incluyendo al supervisor de primer nivel, con el fin de abordar las inquietudes y definir las acciones posibles para resolverlas.
5. Si la(s) inquietud(es) se resuelven durante la reunión, el supervisor entregará un resumen mecanografiado al Director de Mejoramiento de Calidad, incluyendo las medidas tomadas para garantizar una resolución adecuada.
6. Si no se logra resolver la queja, se programará una reunión con el supervisor de nivel superior.
7. Si aún no se resuelve la(s) inquietud(es), el líder del programa informará la situación al Director de Mejoramiento de Calidad, quien dará seguimiento a la persona agraviada e iniciará el proceso formal de reclamo.
8. Una vez concluida la revisión del reclamo y de toda la documentación relevante, el Director de Mejoramiento de Calidad elaborará un borrador del informe. Se entregará una copia al cliente y al supervisor del programa.
9. Se harán todos los esfuerzos posibles a fin de solucionar la queja y entregar el informe dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del reclamo. Podrán solicitarse extensiones si se requiere más tiempo para alcanzar una resolución.
10. Al recibir y revisar el informe final, la persona agraviada notificará al Director de Mejoramiento de Calidad si los hallazgos solucionan la queja. En caso de haber inquietudes acerca del informe final, la persona agraviada deberá identificar los aspectos del informe que requieren revisión adicional. El Director de Mejoramiento de Calidad los examinará y proporcionará una respuesta final.



Política para la Resolución de Quejas y Reclamos

11. Si después de este proceso no se resuelve la queja, la persona agraviada puede solicitar una revisión externa a cargo del nivel superior de la Entidad Rectora o de una organización defensora de derechos.
12. El Comité del Programa de Mejoramiento de Calidad y la Entidad Rectora revisarán los reclamos regularmente para identificar actividades de prevención y oportunidades de mejoramiento.

Wellpoint Care Network asume la responsabilidad de proporcionar los recursos necesarios (por ejemplo, servicios de interpretación, línea telefónica con dispositivo de telecomunicación para sordos - TDD) para comunicar este proceso de forma eficaz y adecuada.

No se amenazará ni se impondrán sanciones en contra de ninguna persona que presente un reclamo, ni a ninguna persona —incluyendo empleados de la agencia, de departamentos u oficinas del condado, o proveedores de servicios— que ayude a un cliente a presentar un reclamo, ni a participantes o testigos en un procedimiento de reclamo, ni a nadie que realice alguna acción conforme a los recursos autorizados por la ley. Se prohíbe cualquier represalia en contra de un cliente de Wellpoint Care Network que ejerza su derecho a presentar un reclamo. Las acusaciones de represalia serán tratadas de forma independiente y separada de la queja original.

Su especialista de derechos del cliente es el Director de Mejoramiento de Calidad, Wellpoint Care Network, Inc., 8901 W Capitol Drive, Milwaukee, WI 53222, Teléfono: **(414) 463-1880**

Acuse de Recibo de la Política para la Resolución de Quejas

Yo he revisado, entiendo y he recibido una copia de la política de Wellpoint Care Network. Se me ha brindado la oportunidad de hacer cualquier pregunta relacionada con esta política.

Nombre Completo (Print)

Firma

Fecha