



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 una inquietud, queja o reclamo, si no están satisfechas con el tratamiento, los servicios o los resultados de estos. Un resultado de este proceso es identificar oportunidades para continuar mejorando la calidad.

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 asistirá a los clientes, representantes legales y defensores en la comprensión y el uso del sistema de reclamos. Esta asistencia se dará 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 expresar cualquier queja o inquietud directamente al personal asignado. Si el problema no se resuelve a ese nivel, entonces se seguirá el procedimiento siguiente:

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, contactando al **Especialista de Derechos del Cliente**, al **(414) 465-5132**. 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, se informará al representante sobre el tipo de queja y el proceso de resolución.
3. **El Director de Mejoramiento de Calidad** acusará recibo del reclamo por escrito. Esto se confirmará 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 las acciones que se pueden tomar 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 del nivel siguiente.
7. Si esto no resuelve la(s) inquietud(es), el líder del programa informará la situación al Director de Mejoramiento de Calidad, quien dará seguimiento con 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 resolver la queja.
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 el(las) aspecto(s) del informe que requieren revisión adicional. Si estas inquietudes no se pueden resolver, el **Gerente del Programa** hará una revisión.



Política para la Resolución de Quejas y Reclamos

11. El Gerente del Programa preparará una decisión por escrito dentro de 10 días, describiendo los asuntos en disputa y expresará los hallazgos, determinaciones o recomendaciones contenidas en la posición final del programa.
12. Si todavía no está resuelta la queja, la persona agravuada puede solicitar una revisión externa al nivel superior de la Entidad Rectora o la organización defensora de derechos que será referida en el informe final de parte del Gerente de Programa. Se debería solicitar una revisión a nivel del Condado ó del Estado, dentro de 14 días de haber recibido el informe del Gerente del Programa.
13. El Comité de Mejoramiento de Calidad del Programa y la Entidad Rectora revisarán las quejas a intervalos regulares para identificar las 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 dispositivo de comunicación para sordos - TDD) a fin de comunicar este proceso eficaz y adecuadamente.

No se amenazará ni se impondrán sanciones contra ninguna persona que presente un reclamo, ni contra ninguna persona —incluido un empleado de la agencia, del departamento, de un departamento del condado o de un proveedor de servicios— que ayude a un cliente a presentar un reclamo, participe o testifique en un procedimiento de reclamo, o en cualquier acción relacionada con un recurso autorizado por la ley. Se prohíbe toda forma de represalia contra cualquier cliente de Wellpoint Care Network que ejerza su derecho a presentar un reclamo. Las acusaciones de represalia serán tratadas de manera 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 (Letra de molde)

Firma

Fecha