

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL CLIENTE/PACIENTE

DECLARACIÓN DE POLÍTICA

Cada persona atendida o su padre o tutor legal recibirá información sobre cómo presentar una queja en su primera reunión con el personal de NorthKey.

Se puede presentar una queja con respecto a cualquier posible violación de los derechos del cliente. El proceso de queja puede iniciarse llamando al Jefe de Servicios y Desarrollo al (859) 578-3200, ext. 5714. La queja también puede iniciarse con la solicitud del cliente de un formulario de información de quejas en cualquier ubicación de NorthKey. En cualquier momento del proceso, la persona que presenta la queja puede comunicarse con el Defensor del pueblo de Northkey Community Care al (859) 578-3200, ext. 6289. El ombudsman está disponible para ayudar a las personas a resolver quejas.

DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTO

1. A la persona que llame con una queja se le enviará o se le entregará un formulario de información de quejas. Estos formularios están disponibles en todas las ubicaciones y también se pueden obtener a través de la oficina del Jefe de Servicios y Desarrollo. El formulario debe devolverse a la oficina del Jefe de Servicios y Desarrollo en 502 Farrell Drive, Covington, KY 41011.
2. El Jefe de Servicios y Desarrollo investigará la queja y proporcionará una respuesta por escrito dentro de los 14 días.
3. Si la persona notificada no está satisfecha con el resultado de la queja, puede solicitar que el director ejecutivo de NorthKey revise la queja. El teléfono de la oficina del CEO es 859-578-3200, ext. 3252. El Gerente General responderá por escrito dentro de los 14 días.
4. Las copias de toda la documentación se mantendrán en la oficina del Director General. También se mantendrán copias de toda la documentación de las quejas en la oficina del Ombudsman. La información pertinente sobre las quejas se compartirá al menos trimestralmente con el órgano rector.
5. Si en algún momento del proceso de quejas se determina que ha habido una posible violación del Código de Ética de NorthKey, o del Código de Ética del organismo de licenciamiento profesional de cualquier miembro del personal involucrado, el Comité de Ética de NorthKey revisará la queja y tomará una determinación.
6. La decisión del director ejecutivo es la última decisión que la persona que presenta la queja recibirá de NorthKey.
7. Todas las personas atendidas tienen derecho a comunicarse con las siguientes entidades si creen que se han violado sus derechos:

Departamento de Servicios Basados en la Comunidad (859-564-7463) Dirección: 275 E. Main Street, Frankfort, KY 40621-0001 Ombudsman, State Department of Mental Health/Mental Retardation Services (800 372 2973) Dirección: 275 E. Main Street, Frankfort, KY 40621-0001 Oficina del Inspector General (859-564-2888) Dirección: 275 E. Main Street, Frankfort, KY IE-B Oficina de Protección y Defensa, (800-372-2988), Dirección: 275 E. Main Street, Frankfort, KY 40621-0001 La Comisión Conjunta (800-994-6610) o por correo electrónico queja@jointcommission.org.