

POLIZA DE QUEJAS Y RECLAMOS



AdhereRx toma seriamente todas las quejas y reclamos hechas por pacientes, clientes y proveedores de cuidado de la salud. AdhereRx define como queja o reclamación todas aquellas expresiones de insatisfacción con respecto a operaciones, actividades o comportamiento de parte de AdhereRx, excluyendo las quejas por determinación de cobertura y sin importar si una solicitud para corregir dicho hecho haya sido elevada. Reclamos o quejas acerca del producto se reportan al fabricante.

RECLAMACIÓN O QUEJA: Una expresión de insatisfacción, por parte de un consumidor, expresada verbalmente o por escrito, acerca de los productos o servicios de una organización, y que escala a un sistema de resolución de reclamaciones. Esta definición no incluye apelaciones por determinación de cobertura.

Los pacientes/clientes y personas de cuidado de salud tienen derecho a que sus quejas sean escuchadas, investigadas y, cuando sea posible, resueltas. AdhereRx promueve una comunicación abierta entre pacientes/padres/tutores legales y nuestro personal. AdhereRx respeta tanto los derechos del paciente como también la necesidad de comunicación efectiva. Los pacientes/clientes son libres de expresar sus quejas o reclamaciones acerca de políticas y servicios y recomendar cambios sin coerción, discriminación, represalias o interrupción injustificada de los servicios. El proceso de reclamaciones incluye recibo, investigación, acción correctiva si aplica, resolución y seguimiento.

Los pacientes reciben los documentos requeridos acerca del proceso de resolución de reclamaciones de AdhereRx con la documentación de suscripción. AdhereRx recibe, investiga y responde las reclamaciones y recomendaciones de pacientes/clientes. Al momento de suscripción, AdhereRx provee notificación escrita de su proceso de resolución de quejas y otros recursos para someter reclamaciones. Un paciente/cliente puede presentar una queja o reclamación llamando a AdhereRx al 1-866-463-5550. La reclamación también puede ser sometida por escrito al Director Ejecutivo de Cumplimiento. Si no podemos resolver su preocupación de manera oportuna, le invitamos a contactar a nuestra Organización de Acreditación, El Equipo de Cumplimiento, Inc., al 1-888-291-5353.

El reclamante será notificado verbalmente dentro de cinco días laborables de que se ha recibido la reclamación y que se está investigando la misma. AdhereRx iniciará una investigación entrevistando al personal involucrado y revisando el expediente del paciente. De ser necesario, el paciente y/o el cuidador serán contactados para obtener más información. Si fuéramos a contactar fuentes adicionales para obtener más información, notificaremos al paciente y obtendremos formularios de liberación de información. El paciente recibirá una respuesta verbal dentro de 14 días acerca del resultado de la investigación de la reclamación. Un reporte completo con la reclamación inicial, la investigación y la resolución se mantendrá en un archivo seguro en la Oficina de Cumplimiento, y un resumen se documentará en el expediente del paciente.