

CENTRO PEDIÁTRICO DE SCHREIBER REHAB DEL CONDADO DE LANCASTER
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SECCIÓN: Administración NO. DE LA POLÍTICA. 126

TEMA: Política paciente del agravio PÁGINA: 1 de 2

I POLÍTICA

Será la política del centro pediátrico de Schreiber Rehab a recibir, a investigar y a responder a las quejas del cliente y de la familia con respecto a la calidad del cuidado cuanto antes de la manera contorneada abajo.

II PROPÓSITO Cada cliente tiene el derecho al cuidado de la calidad constante, alta. También, los derechos fundamentales de los seres humanos para la independencia de la expresión, la decisión y la acción, la privacidad y la seguridad, y la preocupación por dignidad personal y relaciones humanas son de gran importancia. Es la política de este centro para promover los estos derechos de todos los clientes, y la política del agravio del cliente fue diseñada para alcanzar la satisfacción del cliente proporcionando un sistema eficaz para manejar quejas.

III RESPONSABILIDAD/ACCIÓN

A. Cliente/familia

1. Coloque la queja verbal con la terapeuta/el profesor, el jefe de servicio y/o el presidente.

B. Terapeuta/profesor

1. Un informe del incidente/de la variación sería iniciado, como apropiado.
2. Se resuelve la queja y los resultados/los resultados se divulgan al jefe y/o al presidente de servicio para la revisión.

C. Jefe de servicio

1. Se investiga la queja.
2. El cliente es informado de resultados si la queja es significativa.
3. Los resultados y los resultados se encaminan al presidente para la revisión.
4. Las quejas, si son significativas, se resuelven o se remiten al presidente para el estudio adicional.

D. Presidente

1. Archiva todas las copias de quejas, de los informes del incidente/de la variación, y de su disposición final.

E. Otro

La venganza contra cualquier persona que levante una preocupación, mala conducta de los informes, un agravio o queja es prohibida terminantemente por el centro de Schreiber Pediatric Rehab y no será tolerada. Si por cualquier razón usted es discurso incómodo sobre sus preocupaciones con su terapeuta o jefe de servicio, usted puede comunicar sus preocupaciones anónimo entrando en contacto con al oficial corporativo de la conformidad del centro por el teléfono, email, correo regular o con el Web site de la agencia.

IV PROCEDIMIENTO

Paso 1. - Cuando el individuo le informa queja, la carga o el problema, si después de tener en cuenta para que el individuo exprese los detalles completos de la preocupación, usted no puede tratar satisfactoriamente las necesidades del individuo, se trasladan al paso siguiente. Si usted resuelve la materia y no hay necesidad de la carta recordativa, nota corta delantera al jefe de servicio con respecto al acontecimiento.

Paso 2. - Para los problemas sin resolver en los niveles individuales, la forma completa del incidente que contiene los detalles sobre la queja, la carga o el problema. La resolución buscada por el individuo y cualquier información de fondo se relacionó. Remita al jefe de servicio. Aconseje a individuo que el jefe de servicio los entre en contacto con dentro de dos (2) días laborables.

Paso 3. - El jefe de servicio repasa y concluye la acción en el incidente dentro de dos (2) días laborables. El encargado debe entrar en contacto con al individuo para resolver la edición. Si es incapaz para resolver en su nivel, aconseje el partido en cuestión que el incidente se esté remitiendo al presidente del centro para la resolución. Aconseje que el presidente entrara en contacto con dentro de dos (2) días laborables. Transmita a la documentación y a la resolución solicitada el presidente.

Paso 4. - El presidente repasará y actuará en incidente dentro de dos (2) días laborables. Entra en contacto con el partido y lo aconseja en cuanto a la resolución. Documenta acciones y somete al archivo del incidente para divulgar al tablero a través del comité del control de seguridad y del riesgo.

Paso 5. - Si la queja no está satisfecha en el nivel del presidente, la queja, la carga o el problema serán remitidos al comité ejecutivo del tablero del centro para la revisión y a la acción en su reunión mensual siguiente. El partido en cuestión que se aconsejará en escribir en cuanto a la fecha de la reunión y puede aparecer ante el comité expresar queja, la carga o el problema. Toda la documentación relacionada con la edición será remitida a los miembros del comité ejecutivo cinco días antes de la reunión programar para la revisión. El comité ejecutivo del tablero responderá en escribir al partido con respecto sus decisiones o acciones dentro de cinco (5) días de su revisión.

Paso 6. - Si el partido es descontentado por la decisión del centro, los individuos financiaron por el e stado y los programas federales tienen avenida adicional de la súplica según lo diseñado por las políticas de la perspectiva establecidas por salud mental/el retraso mental y/o la unidad intermedia local.

FECHA ESCRITA: 11/95

FECHA REVISADA: 11/28/99, 3/22/00, 1/11/2008, 9/2012

Presidente