

**PROGRAMA IDAHO RYAN WHITE PARTE B
POLÍTICA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

El Programa de Idaho Ryan White Parte B está comprometido en asegurar que no ocurran infracciones a los derechos de un cliente en una agencia financiada por el programa, en ningún momento, y que exista un procedimiento establecido para manejar problemas o quejas que los clientes puedan tener. Para tal efecto, esta política se ha desarrollado para asegurar que los clientes que participan en el manejo de casos médicos de VIH (MCM) tengan la oportunidad de expresar sus preocupaciones o recibir asistencia adicional respecto a la resolución de problemas, si es necesario.

Fase I

Para la discusión inicial de problemas, preocupaciones, quejas, el tema primero debe presentarse ante el administrador del caso, ya sea por llamada telefónica o contacto cara a cara. El administrador del caso documentará el problema y la resolución que se desarrolle. El cliente y el administrador del caso, firmarán el documento de resolución del problema.

Si el cliente no está satisfecho con la resolución, él/ella puede pasar a la "Fase II".

Fase II

Si el cliente no se siente satisfecho con los resultados de la primera fase, se puede registrar una queja más formal por escrito con el supervisor u otra persona con funciones de supervisión del administrador de casos de VIH o de la agencia. Una autoridad de supervisión apropiada documentará el problema, la resolución y tanto el cliente como la autoridad de supervisión firmarán el documento de resolución de problemas. El documento será ubicado en el expediente del cliente (MCM).

Fase III

Si el cliente no está satisfecho con la resolución o si tiene información legítima (documentada) respecto a la mala actuación, mal rendimiento, o el incumplimiento de cualquier proveedor de servicios contratado, puede enviar su queja por escrito y la documentación a:

*Ryan White Part B Program Coordinator
450 W State Street, 4th Floor
Boise, Idaho 83720*

Se proporcionará una decisión y una respuesta por parte del departamento dentro de los sesenta (60) días siguientes a la recepción de la queja y de la documentación.

Revisado por: _____ Fecha: _____

Revisado por: _____ Fecha: _____

Decisión: _____

Fecha: _____ Firma autorizada _____