

Oficina de atención de VIH (OHC)

Procedimiento de quejas

Informar una queja

Una queja es un reclamo o disputa entre dos partes que no se ha resuelto. Un cliente, un familiar o cuidador, un grupo de personas u otra agencia pueden presentar una queja contra una agencia.

Todas las agencias que brindan servicios del Programa Ryan White de VIH/SIDA (RWHAP) financiados a través de la Oficina de atención de VIH del Departamento de Salud Pública del Condado de Alameda deben tener una política y un procedimiento de quejas para que todos los clientes la revisen y firmen durante el proceso de elegibilidad inicial. La política de quejas de la agencia también debe mostrarse de forma que destaque en el sitio, estar escrita en los idiomas que corresponda e incluir la siguiente información:

- A quién contactar
- Cómo documentar el problema
- Cuándo esperar una respuesta
- Cuáles son los siguientes pasos si no se alcanza una resolución

Opciones para la prevención de disputas

Cada agencia financiada que brinde servicios RWHAP debe ofrecer formas para que los clientes expresen sus comentarios o inquietudes sobre los servicios que reciben. Las agencias deben alentar a los clientes a que proporcionen comentarios y todos los comentarios deben revisarse. Cualquier cambio en el sistema como resultado de los comentarios de los clientes debe hacerse público para que todos los clientes lo vean. Las siguientes son formas de recopilar comentarios de los clientes para ayudar a mejorar sus servicios RWHAP.

- Buzones de sugerencias
- Encuestas de satisfacción del cliente
- Grupos de discusión
- Foros abiertos, reuniones públicas, consejos de asesoramiento al consumidor
- Línea de asistencia
- Servicios de defensa del paciente

Los clientes tienen la opción de mantener el anonimato y presentar sus inquietudes o reclamos directamente a la Oficina de atención de VIH. Una agencia también puede presentar una queja contra un cliente si el cliente ha incumplido las reglas de la agencia. En los casos en que la agencia ya no pueda atender al cliente, se requiere que la agencia conecte al cliente con otro proveedor de servicios de Ryan White que pueda ser más adecuado para la atención y el tratamiento del cliente.

Comuníquese con la Oficina de atención de VIH para obtener más información al 510-268-7630.