Procedimiento de quejas de los clientes

El propósito del procedimiento de quejas de los clientes es proporcionar un proceso claro y justo para que los clientes expresen las inquietudes, las quejas o las reclamaciones con respecto a cualquier aspecto de su atención o servicio en Hemophilia of Georgia. Nos comprometemos a resolver los problemas de manera oportuna, respetuosa y eficaz.

Cómo presentar una queja

Los clientes o sus representantes que deseen presentar una queja podrán hacerlo a través de los siguientes métodos:

- **En línea:** Usted puede presentar una queja a través de nuestro sitio web en hog.org.
- **Correo electrónico:** Envíe un mensaje de correo electrónico a feedback@hog.org con los detalles de su inquietud.
- **Teléfono:** Llame al 770-518-8272 para dejar un mensaje grabado.
- **En persona:** Usted puede hablar con un miembro del personal o solicitar hablar con el oficial de cumplimiento.
- **Correo:** Usted puede enviar una queja por escrito a la siguiente dirección:
Compliance Officer at Hemophilia of Georgia
8607 Robert Drive Suite 150
Sandy Springs, GA 30350

Por favor, incluya la siguiente información al presentar una queja:

- Nombre del cliente e información de contacto.
 - Una descripción detallada del problema o la inquietud.
 - Fechas de los incidentes.
 - Nombre de cualquier miembro involucrado del personal, si corresponde.
-

Acuse de recibo de la queja

- Se dará acuse de recibo de las quejas antes de haber transcurrido 5 días hábiles desde la recepción.
 - Se dará una respuesta antes de haber transcurrido 14 días. Si no se puede cumplir con este plazo, se informará al cliente del retraso y se le proporcionará un plazo estimado.
-

Proceso de investigación

- Luego de recibir la queja, Hemophilia of Georgia investigará la inquietud. Esto podría incluir entrevistas con el personal, y una revisión de la historia clínica y cualquier documentación pertinente.
 - El departamento o miembro del personal adecuado llevará a cabo la investigación para garantizar la imparcialidad y minuciosidad.
-

Resolución

- Una vez finalizada la investigación, se propondrá una resolución, y se comunicará al cliente o su representante.
 - Si no se acepta la queja, se informará al cliente de las razones de la decisión.
-

Seguimiento

- Luego de la resolución se realizará un seguimiento con el cliente.
 - Si el cliente sigue estando insatisfecho, se le proporcionarán otras opciones de revisión o apelación.
-

Proceso de apelación

Si un cliente considera que su queja no ha sido resuelta, puede hacer lo siguiente:

- Escalar el asunto al organismo regulador o de supervisión adecuado, dependiendo de la naturaleza de la queja.
-

Confidencialidad

Todas las quejas se manejarán de forma confidencial, de acuerdo con los reglamentos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico y cualquier otra ley aplicable de privacidad. La información del cliente estará protegida durante el proceso.

Prohibición de las represalias

Nos aseguramos de que ningún cliente ni miembro de su familia sea objeto de represalias o discriminación por presentar una queja. Todas las quejas son tratadas con respeto y atención.

En Hemophilia of Georgia, valoramos los comentarios de los clientes y nos comprometemos a mejorar nuestros servicios. Animamos a los clientes a expresar cualquier inquietud, y nos esforzamos por garantizar que todas las quejas se aborden adecuadamente y se resuelvan de manera oportuna.