

Proceso de Querellas Apelaciones y Reclamaciones de PROSSAM

1. **Introducción-** PROSSAM ha cuidado de tu salud y la de tus familiares por más de 80 años. Estamos comprometidos con tu salud ofreciéndote servicios de calidad. Para garantizar el mejor trato y los mejores servicios se establece este proceso de Querellas, Reclamaciones y Apelaciones.

Querellas - En PROSSAM contamos con una unidad de Investigación de Querellas y Reclamaciones, en la misma un Investigador es responsable de investigar y presentar la situación a un Comité que evalúa cada caso de acuerdo con las disposiciones de PROSSAM y a la Ley 194 del 25 de agosto del 2000 (Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente).

2. Procedimiento para radicar una querella/reclamación
 - i. Todo suscriptor o proveedor de PROSSAM que tenga una reclamación relacionada a la calidad de un servicio recibido, determinaciones médicas sobre servicios o sobre la cubierta que entienda que afecta sus derechos, presentara una querella por escrito dentro de las 60 (sesenta) días de haber ocurrido el evento o incidente en la oficina del Director de PROSSAM de la Asociación de Maestros de Puerto Rico.
 - ii. El suscriptor o proveedor incluirá un narrativo que explique la naturaleza de la situación o incidente. Es importante incluir: lugar, fecha y nombres de la(s) persona(s) que estén involucrados. Mientras más detallada la información nos ayudara a poder brindar una solución más rápida.
 - iii. Si el suscriptor o proveedor así lo desea puede usar el **Formulario Para Radicación de Querellas** que se encuentra en la Guía del Suscriptor. También está disponible a través de nuestra página de internet www.prossam.org.
 - iv. El Investigador de Querellas enviara un acuse de recibo de la querella al asociado o proveedor dentro de las primeras 72 horas de recibida la querella (de acuerdo con el sello de recibida).
 - v. Se llevará un registro de toda querella/reclamación recibida en PROSSAM. Este registro incluirá la fecha de recibida, el asunto y la fecha en que se solucionó la situación.

El Investigador de Querellas/Reclamaciones tiene la responsabilidad de investigar, analizar, documentar e informar la acción tomada sobre la querella evaluada. Las querellas se resolverán en un periodo no mayor de 30 días. De necesitar más tiempo para llegar a una determinación, se le notificara al asociado o proveedor sobre el curso de la investigación y la razón de la necesidad de tiempo adicional para llegar a una conclusión. A tales fines, el Investigador tendrá acceso a las diferentes áreas y

departamentos de PROSSAM con el fin de documentar toda la información necesaria para analizar y validar los datos ofrecidos por el suscriptor o proveedor.

Apelaciones- Toda suscriptor o proveedor de PROSSAM tiene derecho a apelar las decisiones que se tomen cuando presenta una querella o reclamación.

Procedimiento para apelación

- i. Cuando el suscriptor o proveedor no está de acuerdo con el resultado de la querella, debe presentar por escrito, dentro de los próximos diez (10) días de recibir la contestación a su querella, una apelación explicando el porqué de su desacuerdo
- ii. Esta apelación será revisada por el Comité de Querellas y resolverá de forma justa, eficiente y oportuna la petición que se hace
- iii. El Comité resolverá de forma expedita los casos que se relacionen a cuidado y tratamiento urgente o de emergencia, los otros casos se resolverán dentro de los primeros 30 días de que se recibe la apelación.

Este proceso de Querellas, Reclamaciones y Apelaciones está disponible para todo suscriptor o proveedor de PROSSAM.