



## Tu Plan Maestro de Beneficios de Salud

### Proceso de Querellas, Apelaciones y Reclamaciones de PROSSAM

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Introducción</b> | 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.                                                                                     |
| <b>Querellas</b>       | 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, conocida como la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. |

#### 2. Procedimiento para radicar una querella o reclamación

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>i</b>   | 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, presentará una querella por escrito dentro de los 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. |
| <b>ii</b>  | 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 involucradas. Mientras más detallada sea la información, más ayudará a brindar una solución rápida.                                                                                                                              |
| <b>iii</b> | 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 <a href="http://www.prossam.org">www.prossam.org</a> .                                                                                                                                                  |
| <b>iv</b>  | El Investigador de Querellas enviará 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.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>v</b>   | 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.                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabilidad del Investigador</b> | 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 notificará 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 a la información necesaria para completar el proceso de evaluación. |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nota: La información fue organizada en una hoja tamaño carta a partir del contenido suministrado.