

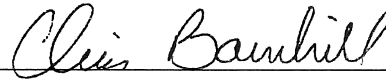
PERMIACARE
ADMINISTRATIVE PROCEDURE NO. 1 AD066

Page 1 of 4

Revised
9/20/2024

Supersedes
1AD066
8/20/2024

Approved:



Chris Barnhill
Chief Executive Officer

SUBJECT: COMPLAINT/GRIEVANCE PROCEDURE

PURPOSE

To define the grievance procedure for individuals who receive services from PermiaCare programs including programs funded and/or licensed by the Texas Health and Human Services Commission. It is the practice of PermiaCare to provide all individuals served, their legally authorized representatives (LAR) or any other individual, with the person's consent, with a method to express their concerns or dissatisfaction, assistance to do so in a constructive way, and to have those concerns reviewed and resolved.

PROCEDURE

1. All PermiaCare staff are expected ensure our clients receive the best possible service experience. We believe that, to the extent that is reasonable, that our clients should not have to wait on administrative processes to occur in order to have their complaints resolved. If any member of the PermiaCare team is able resolve a complaint on the spot, they should do so.

A complaint may be made by a client at any time. Whenever a client, their legally authorized representative or any other individual with the client's consent expresses dissatisfaction with any aspect of their service experience, the staff member receiving the complaint will take all reasonable action to resolve the complaint immediately. If the complaint is unable to be resolved to the client's satisfaction, the receiving staff member will assist the client in contacting PermiaCare's Client Rights Advocate to file a formal complaint. This contact may occur via any medium preferred by the client including phone, letter or other written form, email, etc. All complaints related to client rights are to be forwarded to the Client Rights Advocate for appropriate action and tracking.

When a client desires to submit a grievance in writing but is unable to read or write, PermiaCare staff will provide assistance in generating the complaint. Any client may request writing materials, postage, and access to a telephone for the purpose of

PERMIACARE
ADMINISTRATIVE PROCEDURE NO. 1 AD066

filing a grievance, which will be provided by PermiaCare

2. At the time of admission into services and on an annual basis thereafter, PermiaCare will provide all individuals served and their legally authorized representatives written notification in a language or method understood by the individual of PermiaCare's grievance resolution procedure. This notification shall explain:
 - a. an easily understood process to request a review of their concerns or dissatisfaction
 - b. how the person may receive assistance in requesting the review
 - c. that PermiaCare staff are available to assist throughout the process
 - d. the timeframes for the review; and
 - e. the method by which the person is informed of the outcome of that review.

3. A complaint may include but is not limited to, issues related to:
 - a. safety
 - b. rights infringement
 - c. unsatisfactory treatment by a staff member
 - d. the safety service sites
 - e. the functionality service sites
 - f. the cleanliness of service sites
 - g. the accessibility of service sites
 - h. the accessibility of service hours
 - i. concerns about the quality of services provided
 - j. service request denials
 - k. adverse determinations.

Applicable staff including administrators, program directors, or supervisors will be notified immediately when complaints involving abuse, safety, or health issues are received.

4. Complaints involving abuse, neglect, or exploitation will be referred immediately to the Texas Department of Protective and Regulatory Services (TDPRS).

5. Contact information for PermiaCare's Client Rights Advocate and a copy of this procedure will be conspicuously displayed at every service location operated by PermiaCare.

6. When made aware of a complaint, PermiaCare's Client Rights Advocate contact the

PERMIACARE
ADMINISTRATIVE PROCEDURE NO. 1 AD066

individual within 24 hours and will inform the complainant about the complaint process, including expected timelines. The Client Rights Advocate (CRA) will provide a written response to the client within 7 days of receiving the grievance and will take action to resolve all grievances promptly and fairly. At no time will any employee or representative of PermiaCare restrict, discourage, or interfere with client communication with an attorney or with the HHSC for the purposes of filing a grievance.

The Client Rights Advocate will begin their action on the complaint within one business day of receipt. PermiaCare has a target of less than 10 days for the resolution of all complaints. The Client Rights Advocate will remain in communication with the client throughout the complaint resolution process. This Client Rights Advocate may contact the complainant during this process in order to gather more information. At the end of the Client Rights Advocate's investigation, the client will be contacted and made aware of disposition of their complaint.

7. In addition to ensuring that client complaints are resolved, the Client Rights Advocate is also responsible for tracking and documenting all complaints through the process, from receipt to final resolution. Resolution in this procedure means making a determination as to whether a complaint is substantiated, not substantiated, or unable to be substantiated. The Client Rights Advocate will work with the client and Center staff to ensure, in every instance where it is possible and reasonable, that the complainant is satisfied with the outcome of their complaint, regardless of the disposition of the resolution. At all times the complainant will maintain the right to contact the appropriate oversight organization directly regarding their complaint.
8. The Client Rights Advocate will aggregate and regularly report on complaints to PermiaCare's Chief Executive Officer. This report will include instances where clients were not satisfied with the outcome of their complaint. The CEO will evaluate these to determine whether or not the issue warrants systemic correction.
9. The complaint resolution process is reviewed with the individual served and/or their legally authorized representative in their primary language at the onset of services and annually thereafter.
10. At any time during this process, the individual served, or their LAR may contact HHSC at

Health and Human Services Commission
Compliant and Incident Intake
Mail Code E-249

PERMIACARE
ADMINISTRATIVE PROCEDURE NO. 1 AD066

Page 4 of 4

P.O. Box 149030
Austin, TX 78714-9030

Compliant Hotline: 1-800-458-9858, option 6
Email: cii.sa@hhs.texas.gov
Fax: 883-709-5735

Clients may submit complaints directly to HHS at any time using the contact information above.

11. PermiaCare staff will not retaliate against clients who exercise their right to file a grievance, nor will they restrict or discourage a client from exercising this right.

PERMIACARE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO N° 1 AD066

Página 1 de 4

Revisado
9/20/2024

Reemplaza
1AD066
8/20/2024

Aprobado:



Chris Barnhill
Consejero Delegado

ASUNTO: PROCEDIMIENTO DE QUEJAS/RECLAMOS

PROPÓSITO

Definir el procedimiento de quejas para las personas que reciben servicios de los programas de PermiaCare, incluidos los programas financiados y/o autorizados por la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas. Es la práctica de PermiaCare proporcionar a todas las personas atendidas, sus representantes legalmente autorizados (LAR) o cualquier otra persona, con el consentimiento de la persona, un método para expresar sus preocupaciones o insatisfacción, asistencia para hacerlo de manera constructiva y para que esas inquietudes sean revisadas y resueltas.

PROCEDIMIENTO

1. Se espera que todo el personal de PermiaCare se asegure de que nuestros clientes reciban la mejor experiencia de servicio posible. Creemos que, en la medida en que sea razonable, nuestros clientes no deberían tener que esperar a que se produzcan procesos administrativos para que se resuelvan sus quejas. Si algún miembro del equipo de PermiaCare puede resolver una queja en el acto, debe hacerlo.

Un cliente puede presentar una queja en cualquier momento. Siempre que un cliente, su representante legalmente autorizado o cualquier otra persona con el consentimiento del cliente exprese insatisfacción con cualquier aspecto de su experiencia de servicio, el miembro del personal que reciba la queja tomará todas las medidas razonables para resolver la queja de inmediato. Si la queja no puede resolverse a satisfacción del cliente, el miembro del personal receptor ayudará al cliente a comunicarse con el Defensor de los Derechos del Cliente de PermiaCare para presentar una queja formal. Este contacto puede ocurrir a través de cualquier medio preferido por el cliente, incluyendo teléfono, carta u otra forma escrita, correo electrónico, etc. Todas las quejas relacionadas con los derechos del cliente deben enviarse al Defensor de los Derechos del Cliente para que tome las medidas y el seguimiento adecuados.

PERMIACARE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO N° 1 AD066

Cuando un cliente desea presentar una queja por escrito pero no puede leer ni escribir, el personal de PermiaCare le brindará asistencia para generar la queja. Cualquier cliente puede solicitar materiales de redacción, franqueo y acceso a un teléfono con el fin de presentar una queja, que será proporcionado por PermiaCare

2. En el momento de la admisión a los servicios y anualmente a partir de entonces, PermiaCare proporcionará a todas las personas atendidas y a sus representantes legalmente autorizados una notificación por escrito en un idioma o método que entienda la persona del procedimiento de resolución de quejas de PermiaCare. En dicha notificación se explicará:
 - a. Un proceso fácil de entender para solicitar una revisión de sus preocupaciones o insatisfacción.
 - b. Cómo la persona puede recibir asistencia para solicitar la revisión
 - c. que el personal de PermiaCare está disponible para ayudar durante todo el proceso
 - d. los plazos para la revisión; y
 - e. el método por el cual se informa a la persona del resultado de esa revisión.

3. Una queja puede incluir, entre otros, problemas relacionados con:
 - a. seguridad
 - b. Infracción de derechos
 - c. Trato insatisfactorio por parte de un miembro del personal
 - d. Los sitios de servicio de seguridad
 - e. La funcionalidad de los sitios de servicio
 - f. La limpieza de los sitios de servicio
 - g. La accesibilidad de los sitios de servicio
 - h. la accesibilidad de los horarios de servicio
 - i. preocupaciones sobre la calidad de los servicios prestados
 - j. Denegaciones de solicitudes de servicio
 - k. determinaciones adversas.

El personal correspondiente, incluidos los administradores, directores de programas o supervisores, será notificado de inmediato cuando se reciban quejas relacionadas con abuso, seguridad o problemas de salud.

4. Las quejas que involucren abuso, negligencia o explotación se remitirán inmediatamente al Departamento de Servicios de Protección y Regulación de Texas (TDPRS).

PERMIACARE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO N° 1 AD066

5. La información de contacto del Defensor de los Derechos del Cliente de PermiaCare y una copia de este procedimiento se exhibirán de manera visible en cada ubicación de servicio operada por PermiaCare.

6. Cuando se entera de una queja, el Defensor de los Derechos del Cliente de PermiaCare se comunica con la persona dentro de las 24 horas e informará al denunciante sobre el proceso de queja, incluidos los plazos previstos. El Defensor de los Derechos del Cliente (CRA, por sus siglas en inglés) proporcionará una respuesta por escrito al cliente dentro de los 7 días posteriores a la recepción de la queja y tomará medidas para resolver todas las quejas de manera rápida y justa. En ningún momento ningún empleado o representante de PermiaCare restringirá, desalentará o interferirá con la comunicación del cliente con un abogado o con la HHSC con el fin de presentar una queja.

El Defensor de los Derechos del Cliente comenzará su acción sobre la queja dentro de un día hábil después de la recepción. PermiaCare tiene un objetivo de menos de 10 días para la resolución de todas las quejas. El Defensor de los Derechos del Cliente permanecerá en comunicación con el cliente durante todo el proceso de resolución de quejas. Este Defensor de los Derechos del Cliente puede ponerse en contacto con el demandante durante este proceso para recopilar más información. Al final de la investigación del Defensor de los Derechos del Cliente, se contactará al cliente y se le informará de la disposición de su queja.

7. Además de garantizar que se resuelvan las quejas de los clientes, el Defensor de los Derechos del Cliente también es responsable de rastrear y documentar todas las quejas a lo largo del proceso, desde la recepción hasta la resolución final. La resolución en este procedimiento significa tomar una determinación en cuanto a si una queja está fundamentada, no está fundamentada o no puede ser fundamentada. El Defensor de los Derechos del Cliente trabajará con el cliente y el personal del Centro para asegurarse, en todos los casos en que sea posible y razonable, que el demandante esté satisfecho con el resultado de su queja, independientemente de la disposición de la resolución. En todo momento, el demandante mantendrá el derecho de ponerse en contacto directamente con la organización de supervisión apropiada en relación con su queja.

8. El Defensor de los Derechos del Cliente agregará e informará regularmente sobre las quejas al Director Ejecutivo de PermiaCare. Este informe incluirá casos en los que los clientes no quedaron satisfechos con el resultado de su queja. El CEO los evaluará para determinar si el problema amerita o no una corrección sistémica.

PERMIACARE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO N° 1 AD066

9. El proceso de resolución de quejas se revisa con la persona a la que se le notifica y/o su representante legalmente autorizado en su idioma principal al inicio de los servicios y anualmente a partir de entonces.
10. En cualquier momento durante este proceso, la persona a la que se le hace la entrega legal o su LAR pueden comunicarse con la HHSC al

Health and Human Services Commission
Compliant and Incident Intake
Mail Code E-249
P.O. Box 149030
Austin, TX 78714-9030

Compliant Hotline: 1-800-458-9858, option 6
Email: cii.sa@hhs.texas.gov
Fax: 883-709-5735

Los clientes pueden presentar quejas directamente al HHSC en cualquier momento utilizando la información de contacto anterior.

11. El personal de PermiaCare no tomará represalias contra los clientes que ejerzan su derecho a presentar una queja, ni restringirá o disuadirá a un cliente de ejercer este derecho.