
 <p>Estado de Connecticut Departamento de Corrección</p> <p>DIRECTIVA ADMINISTRATIVA</p>	<p>Número de Directiva 8.9</p>	<p>Efectivo en 7/24/12</p>	<p>Página 1 de 6</p>
	<p>Reemplaza Revisión de Servicios de Salud 30 de Junio de 2009</p>		
<p>Aprobado por</p> 	<p>Título</p> <p>Remedio Administrativo para Servicios de Salud</p>		

1. Política. El Departamento de Corrección establecerá un procedimiento de Revisión de Servicios de Salud como un remedio administrativo para todos los servicios de salud, para permitirle al confinado buscar una revisión formal de cualquier provisión de cuidado de salud, práctica, diagnóstico o tratamiento. La revisión de servicios de cuidado de salud permite que el Departamento identifique problemas individuales y sistemáticos para resolver asuntos de cuidado de salud en una manera pronta y para facilitar el cumplimiento de su misión.
2. Autoridad y Referencia.
 - A. Connecticut General Statutes, Section 18-81. Estatutos Generales de Connecticut, Sección 18-81.
 - B. Administrative Directive 4.7, Records Retention; and 8.1, Scope of Health Services. Directivas Administrativas 4.7, Retención de Récords; 8.1, Ámbito de Servicios de Salud, y 9.6 Remedios Administrativos del Confinado.
3. Definiciones y Siglas. Para los propósitos aquí declarados, las siguientes definiciones aplican:
 - A. ADA: Acta de Americanos con Incapacidad.
 - B. Apelación de Servicios de Salud. Una solicitud para reconsideración de una decisión de revisión de servicios de salud.
 - C. Una Cita de Revisión de Servicios de Salud. Una consulta con un médico solicitada por escrito por un confinado para revisar el diagnóstico o tratamiento existente de una preocupación.
 - D. Coordinador de Revisión de Servicios de Salud (HSR Coordinator). Un empleado de la unidad designado a coordinar el Proceso de Revisión de Servicios de Salud.
 - E. Unidad de Servicios de Salud. Un componente organizacional de sistema de servicios de salud excluyendo una unidad de vivienda.
 - F. Revisión. Una revisión conducida por un miembro de servicios de salud autorizado: (1) un diagnóstico existente o decisión de tratamiento, incluyendo una decisión de no proveer tratamiento; (2) una política, provisión,

Numero de Directiva 8.9	Efectivo 7/24/12	Página 2 de 6
Titulo Remedio Administrativo para Servicios de Salud		

procedimiento o práctica establecida ó la necesidad para el mismo; ó (3) una alegación de conducta impropia del personal.

- G. Revisión de Utilización. Un proceso por el cual las peticiones de cuidado especial, tratamiento, servicios, y/o pruebas diagnósticas se revisan para aprobación basada en pautas y normas aceptadas.
 - H. Sustentar. La solicitud de Remedio Administrativo es concedida.
 - I. Retractar. El confinado voluntariamente descontinúa la búsqueda del Remedio Administrativo.
 - J. Compromiso. La solicitud para Remedio Administrativo es justificada porque tiene suficiente mérito para alguna modificación de la decisión existente.
 - K. Denegado. La aplicación para Remedio Administrativo no tiene mérito.
 - L. Regresado sin disposición. El Remedio Administrativo no ha sido escrito o procesado de acuerdo a los procedimientos en directiva.
4. Aviso.
- A. Esta Directiva será publicada en Inglés y Español. A cada confinado y proveedor de servicios de salud se le distribuirá un resumen por escrito de esta Directiva. Un confinado cuyo lenguaje principal es el Español recibirá una copia escrita en Español. Se harán provisiones apropiadas para aquellos quienes no leen, hablen o comprendan Inglés o Español. Los confinados con impedimentos o incapacidades recibirán ayuda según sea necesario.
 - B. Copias en Inglés y Español de esta Directiva estarán disponibles en cada biblioteca de confinados y al ser solicitadas se le proveerán al confinado.
 - C. Un confinado recibirá instrucciones verbales de esta directiva, el modo de someter una solicitud para revisión, lo tocante al tema, y las formas y provisiones usadas para someter la solicitud. Esta orientación servirá para promover preguntas y será parte del currículo de orientación no mas tardar de 2 semanas después de su admisión.
5. Acceso. Cada confinado bajo la custodia del Comisionado de Corrección tendrá acceso a la Revisión de Servicios de Salud. Se harán provisiones especiales para asegurar el acceso para aquellos que pidan asistencia a través de acomodo razonable por el ADA.
6. Depósito y Recolección. Cada solicitud para Revisión de Servicios de Salud será sometida depositando la solicitud en un buzón con llave claramente marcado como "Revisión o Remedios de Servicios de Salud". El Alcaide se asegurará que en cada unidad de vivienda estos buzones estén disponibles y marcados

Numero de Directiva 8.9	Efectivo 7/24/12	Página 3 de 6
Titulo Remedio Administrativo para Servicios de Salud		

apropiadamente. El Administrador del Proveedor Contratado asignará personal para recoger el contenido de los buzones y establecerá un itinerario de recolección regular y a tiempo.

7. Proveedor Contratado de Servicios de Salud. El Proveedor de Servicios de Salud establecerá el ámbito de autoridad y los deberes necesarios para implementar y administrar el procedimiento de la Revisión de Servicios de Salud para cada institución a través de políticas y procedimientos. Las políticas incluirán un plan para tener suficiente personal asignado para coordinar el volumen de remedios para cada institución. Se proveerán instrucciones oportunamente de esta directiva a todo el personal de servicio de salud afectado durante el entrenamiento pre-servicio o en-servicio.
8. Coordinador de Revisión de Servicios de Salud (HSR Coordinator). Los coordinadores asignados serán responsable como mínimo de lo siguiente:
 - A. Asegurarse que se incluya la instrucción acerca de la Revisión de Servicios de Salud en el currículo de orientación del confinado;
 - B. Asegurarse que el Formulario CN8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud esté disponible en todas las unidades de vivienda;
 - C. Asegurarse que el recogido de las solicitudes de los buzones de Servicios de Salud sea regular y prontamente;
 - D. Asegurarse de que las solicitudes de Revisión de Servicios de Salud estén apropiadamente anotadas y enviadas para evaluación y respuesta;
 - E. Proveer reportes mensuales y anuales al Departamento de Corrección.
9. Tipos de Revisión. Hay dos tipos de revisión de Servicios de Salud:
 - A. Diagnóstico y Tratamiento. Una revisión del diagnóstico o tratamiento incluyendo la decisión de no proveer tratamiento relacionado a un confinado individual.
 - B. Revisión de un Asunto Administrativo. La revisión de una practica, procedimiento, provisión administrativa o política ó una alegación de conducta impropia de un proveedor de servicios de salud.
10. Resolución Informal. El confinado deberá buscar una resolución informal antes de someter una Revisión de Servicios de Salud. El confinado deberá tratar de resolver el problema cara a cara con el miembro del personal apropiado o con un supervisor a través de una petición escrita utilizando el Formulario CN9601 Formulario de Solicitud del Confinado. El confinado deberá declarar claramente el problema y la acción solicitada para remediar el problema. La solicitud deberá estar libre de lenguaje o

Numero de Directiva 8.9	Efectivo 7/24/12	Página 4 de 6
Titulo Remedio Administrativo para Servicios de Salud		

contenido obsceno o vulgar. Se hará una respuesta al confinado dentro de 15 días del recibo de la solicitud por escrito.

11. Revisión de Diagnóstico o Tratamiento. Un(a) confinado(a) que no esté satisfecho(a) con el diagnóstico o tratamiento concerniente a si mismo puede aplicar para una Revisión de Servicios de Salud si la resolución informal a través de una solicitud de confinado es infructuosa. Al utilizar el Formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado, el confinado marcará la casilla Diagnóstico/Tratamiento "Diagnostic/Treatment," explicando concisamente la causa de su insatisfacción y depositando el formulario completado en el buzón marcado Remedios/Revisión. El confinado deberá proveer una declaración concisa de la decisión del diagnóstico o tratamiento particular que el/ella cree está mal y como el/ella ha sido afectado. Una solicitud apropiadamente sometida para revisión de una Decisión Médica tiene que ser procesada de acuerdo a los siguientes procedimientos:
- A. Al recibir el formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado, el Coordinador de HSR hará una cita para Revisión de Servicios de Salud con un doctor, dentista o psicólogo/psiquiatra según sea apropiado, lo mas pronto posible, sin costo al confinado, para determinar que acción, si alguna, pudiera ser tomada. Si el médico decide que el diagnóstico o tratamiento existente es apropiado, el confinado habrá agotado la Revisión de Servicios de Salud. El médico notificará al confinado de su decisión por escrito dentro de los siguientes diez (10) días laborables indicando 'Ninguna otra Acción' "No Further Action" en la parte de disposición del formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado.
 - B. Si el médico decide que un diagnóstico o tratamiento diferente es requerido, el confinado pudiera (1) actuar en su decisión; ó (2) referir el caso al Comité de Revisión de Utilización para autorización indicando 'Cambio de Tratamiento' "change of treatment" o referido a "URC," según sea apropiado, en el espacio de la disposición del formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado.
 - C. En el caso de las secciones 10 (A) ó 10(B) de esta Directiva, el médico hará una anotación en el record de salud del confinado indicando la visita como una Revisión de Servicios de Salud, cita de Remedio Administrativo en adición a cualquier otra anotación médica.
 - D. Si el médico refiere su caso al Comité de Revisión de Utilización, El Adjunto A, HR 202, Solicitud de Revisión de Utilización será completado y revisado de acuerdo a las políticas de Revisión de Utilización de los proveedores de servicios de salud contratados.
 - E. Si el comité de revisión de utilización rechaza la recomendación/opinión de tratamiento o diagnóstico de un médico, se pudiera iniciar una apelación por el médico, usando al Adjunto A, HR 202, Solicitud de Revisión de Utilización.

Numero de Directiva 8.9	Efectivo 7/24/12	Página 5 de 6
Titulo Remedio Administrativo para Servicios de Salud		

- F. Si un confinado recibe una cita para Revisión de Servicios de Salud y no hay ningún cambio en diagnóstico o tratamiento como resultado de esta revisión, el/ella no podrá solicitar una segunda revisión por este mismo asunto a través de una cita medica o una apelación medica, a no ser que su situación clínica halla cambiado significativamente desde la primera revisión.
12. Revisión de un Asunto Administrativo. Un confinado quien es afectado por las circunstancias según descritas en la Sección 9 (B) de esta Directiva pudiera solicitar una revisión de una practica ó procedimiento marcando el encasillado del formulario CN 9602 'Todo Otro Asunto de Servicios de Salud' 'All Other Health Care Issues', formulario de Remedios Administrativos del Confinado y depositando éste en el buzón de servicios de salud. El confinado deberá proveer una declaración concisa de lo que el/ella cree estar erróneo y como el/ella a sido afectado (a). Un formulario apropiadamente sometido para Revisión de un Asunto Administrativo será manejado de acuerdo a los procedimientos siguientes:
- A. Cada revisión será evaluada, investigada y decidida dentro de treinta (30) días. El resultado se indicará en una de las siguientes disposiciones: Rechazada, Denegada, Compromiso, Sustentada o Retractada.
 - B. Si el confinado no está satisfecho con la respuesta, el confinado pudiera apelar dentro de diez (10) días laborables llenando el formulario CN 8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud y depositando éste en el buzón de Servicios de Salud.
 - C. La apelación será decidida por el proveedor de servicios de salud contratado (Director de Servicios de Salud de la Institución designada o su designado) dentro de quince 15 días del recibo de la apelación y el confinado será notificado prontamente. Para todo asunto relacionado con el cumplimiento de normas existentes, esta revisión será final; el confinado habrá agotado todo el proceso de Revisión de Servicios de Salud.
 - D. Si el asunto se relaciona a una política de servicios de salud de este Departamento, el confinado pudiera apelar al Director de Servicios de Salud del Departamento de Corrección dentro de diez (10) días laborables del recibo de la respuesta del proveedor de servicios de salud contratado (Director de Servicios de Salud de la Institución designada ó su designado) llenando el formulario CN 8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud y depositando éste en el buzón de Servicios de Salud.
 - E. Dentro de treinta (30) días laborables del recibo de tal apelación, el Director e Servicios de Salud del Departamento de Corrección o su designado le notificarán al confinado de la decisión. Al recibir esta decisión, el confinado habrá agotado la Revisión de Servicios de Salud para asuntos administrativos.

Numero de Directiva 8.9	Efectivo 7/24/12	Página 6 de 6
Titulo Remedio Administrativo para Servicios de Salud		

13. Récords.

- A. Un diario de cada solicitud de Revisión de Servicios de Salud y Apelación será mantenido por el coordinador de (HSR).
- B. Un archivo de cada solicitud de Revisión de Servicios de Salud y Apelación será mantenido por el Coordinador de (HSR), conteniendo copias de los formularios que han sido usados en la revisión ó apelación.
- C. Un historial médico de cada confinado que haya aplicado para revisión de Diagnóstico o Tratamiento, tiene que incluir una copia de los formularios usados en la revisión, las anotaciones en el record clínico, incluyendo una anotación de cita de 'Remedio Administrativo HSR'.
- D. El expediente de Revisión de Servicios de Salud de cada individuo estará sujeto a normas de HIPAA.
- E. El expediente administrativo será mantenido por tres (3) años de acuerdo con la Directiva Administrativa 4.7, Retención de Récords.

14. Monitoreo y Evaluación. El proveedor de cuidados de salud contratado mantendrá un diario electrónico de todas las revisiones y apelaciones junto con la disposición final de todas las revisiones y apelaciones. El diario electrónico será revisado rutinariamente de acuerdo a la política para lo oportuno y apropiado de las respuestas. El Director de Servicios de Salud y Adicción o su designado tendrán acceso al diario electrónico y recibirán una copia del reporte del HAS al ser solicitada.

15. Formularios y Adjuntos. Los siguientes formularios y adjuntos son aplicables a esta Directiva Administrativas y serán utilizados para la función intencionada:

- A. CN 8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud.
- B. Adjunto A, HR 202, Solicitud de Revisión de Utilización; y,
- C. Adjunto B, Gráfica de Seguimiento de Revisión de Servicios de Salud.
- D. Anexo C. Memorándum de Acuerdo (Coordinación de servicios de Tratamiento y Referidos).

15. Excepciones. Cualquier excepción a los procedimientos en esta Directiva Administrativa, requiere aprobación previa por escrito del Comisionado.