
 <p>Estado de Connecticut Departamento de Corrección</p> <p><b>DIRECTIVA ADMINISTRATIVA</b></p>	Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 1 de 10
	Reemplaza Revisión de los Servicios de Salud del 24/7/12		
Aprobado por:   Comisionado Ángel Quiros	Titulo  Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

1. **Política.** El Departamento de Corrección establecerá un procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud para permitir que el confinado busque una revisión formal de cualquier provisión, práctica, diagnóstico o tratamiento de atención médica. La Revisión de los Servicios de Salud permite al Departamento identificar los problemas individuales y sistémicos, para resolver las cuestiones de atención médica de manera oportuna, y para facilitar el cumplimiento con su misión.
2. **Autoridad y Referencia.**
  - a. Sección 18-8 de los Estatutos Generales de Connecticut; y Sección 52-146, et seq.
  - b. Directivas Administrativas 4.7, Retención de Archivos; 8.1, Alcance de los Servicios de Salud; 8.10, Monitoreo del Desempeño de la Atención Médica y los Servicios de Salud; y 9.6, Recursos Administrativos del Confinado).
  - c. Comisión Nacional de Atención Médica Correccional; Normas para los Servicios de Salud en las Prisiones, 2018 P-A-11
  - d. Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996 ("HIPAA"), Ley Pública 104-191.
  - e. Código de los Estados Unidos, 42 USC 12101 et seq. (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades).
3. **Definiciones.** Para los propósitos aquí indicados, se aplican las siguientes definiciones:
  - a. **ADA:** Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades.
  - b. **Mejora Continua de la Calidad (CQI,** por sus siglas en inglés). Un modelo de programa que apoya la revisión y mejora continua de los servicios y las acciones correctivas relacionadas con la atención médica.
  - c. **Recurso Administrativo de Servicios de Salud.** La resolución de una legítima queja médica o queja relacionada con los servicios de salud de un confinado. Los tipos de Recursos Administrativos de Servicios de Salud son los siguientes:
    - i. Resolución Informal;
    - ii. Queja
      1. Médica,
      2. Dental,
      3. de Salud Mental y
      4. Servicios contra la Adicción,
    - iii. Apelación de Servicios de Salud.
  - d. **Denegada.** La solicitud de Recurso Administrativo de los Servicios de Salud carece de fundamento.
  - e. **Queja de los Servicios de Salud.** Una solicitud por escrito de reconsideración formal del resultado de un intento de resolución informal.
    1. Dicha solicitud solo se relacionará con las siguientes cuestiones:
      1. Diagnóstico o tratamiento,
      2. Revisión de un problema administrativo.
  - f. **Apelación de Servicios de Salud.** Una solicitud de reconsideración de una decisión de Recurso Administrativo de los Servicios de Salud.
  - g. **Cita de Revisión de Servicios de Salud.** Una consulta con un médico, psiquiatra, psicólogo, enfermera registrada de práctica avanzada (APRN), asistente médico (PA), asistente médico certificado (PA-C) o dentista solicitada por un confinado para revisar el diagnóstico y/o tratamiento existente con respecto a un tema de preocupación expresado por escrito.
  - h. **Coordinador de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud (Coordinador de HSAR).** Un empleado de la Unidad de Servicios de Salud designado para coordinar el proceso de los Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 2 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

- i. Unidad de Servicios de Salud. Un componente organizativo del sistema de servicios de salud; no incluye una unidad de vivienda.
  - j. Resolución Informal. Una resolución informal es el intento inicial de un confinado de resolver cualquier problema legítimo relacionado con la atención médica.
  - k. Rechazada. La solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud no cumple con los requisitos del procedimiento del recurso en particular.
  - l. Aprobada. La solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud se concede.
  - m. Aprobada en parte. La solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud tiene suficiente mérito como para justificar alguna modificación de la condición identificada.
    - i. Cuando se utiliza esta disposición, la parte que no se aprobó puede estar sujeta a una apelación de Nivel 2.
  - n. Retirada. El confinado interrumpe voluntariamente el proceso de su Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
4. Provisiones generales. Las siguientes provisiones se aplicarán a todos Recursos Administrativos de los Servicios de Salud:
- a. Aviso.
    - i. La Directiva Administrativa 8.9, Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, se publicará en inglés y español. Copias en inglés y español de la Directiva Administrativa 8.9, Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, estarán disponibles en cada instalación y estarán disponibles para los confinados que lo soliciten.
    - ii. A cada confinado se le dará un resumen escrito de la Directiva Administrativa 8.9, Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, durante su orientación.
      - 1. Un confinado cuyo idioma principal es el español recibirá una copia traducida al español.
      - 2. Se tomarán las medidas necesarias para quienes no lean, hablen ni entiendan inglés o que tengan discapacidades.
    - iii. A cada empleado de contacto directo y contratista de contacto directo se le emitirá un resumen escrito de la Directiva Administrativa 8.9, Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, al momento de la contratación o contacto inicial con el Departamento.
  - b. Presentación. Una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud debe presentarse de conformidad con las siguientes disposiciones:
    - i. Cada solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud debe presentarse en un formulario CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud, Nivel 1, y debe incluir una firma original.
      - 1. Se rechazará cualquier CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, fotocopia.
    - ii. La extensión de la solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud debe limitarse al espacio disponible en la cara del CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, y una (1) página adicional de 8 1/2 x 11 pulgadas.
    - iii. La solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud y la acción solicitada deben expresarse de manera simple y coherente.
    - iv. La solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud no debe incluir lenguaje ni contenido obsceno o vulgar.
    - v. La solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud debe ser presentada por un confinado que sea personalmente afectado por el tema de la solicitud y no deberá ser presentada Servicios de Salud confinado en nombre de otro.
    - vi. Se rechazará cualquier solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud repetida presentada por el mismo confinado cuando se ha proporcionado una respuesta final y no ha habido ningún cambio en las circunstancias que pudiera afectar-la.
    - vii. Se rechazará cualquier solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud presentada por el mismo confinado cuando la solicitud de recurso administrativo inicial del confinado esté pendiente.

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 3 de 10
Titulo Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

- viii. Las solicitudes de revisión de una decisión de diagnóstico o tratamiento deben incluir el diagnóstico o la decisión de tratamiento que se cuestiona. No incluir esta información resultará en el rechazo de la solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
- c. Acceso. Cada confinado bajo la custodia del Departamento tendrá acceso a la Directiva Administrativa 8.9, Recursos Administrativos de los Servicios de Salud. Se establecerán medidas especiales para garantizar el acceso de las personas con algún impedimento o discapacidad, los analfabetos o personas con barreras idiomáticas.
- i. Cualquier confinado que necesite ayuda para usar el Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud recibirá ayuda cuando la solicite.
  - ii. El acceso al Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud sólo estará limitado como resultado del abuso del Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud de acuerdo con la Sección 4 (k) de esta Directiva o el incumplimiento del Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
- d. Depositarios y Colección. Todas las solicitudes de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud deberán presentarse depositándolas en una caja de recolección cerrada con llave claramente marcada como "Recursos Administrativos de los Servicios de Salud". El Administrador de la Unidad se asegurará de que haya un número adecuado de cajas de recolección accesibles en toda la instalación.
- e. Integridad Procesal. Ningún empleado que sea objeto de una investigación deberá investigar o participar en la resolución de una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
- f. Represalias contra el Personal. Ningún miembro del personal que participe en el procesamiento de una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud se verá afectado negativamente por dicha participación.
- g. Represalias contra los Confinados. Ningún confinado sufrirá consecuencias negativas, tales como negación o limitación de acceso a cualquier privilegio, servicio o programa ofrecido por la instalación, ya sea formal o informalmente, debido a su participación de buena fe en el Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
- h. Limitaciones de tiempo. Todos los confinados estarán sujetos a las limitaciones de tiempo establecidas en esta Directiva. Se rechazará las solicitudes de Recurso Administrativo de Servicios de Salud que no cumplan con las limitaciones de tiempo establecidas.
- i. Extensión del límite de tiempo.
- i. Con aviso al confinado que presenta una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud, un revisor puede prorrogar el límite de tiempo para una respuesta hasta 15 días hábiles usando el CN 8905, Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud - Aviso de Extensión de Tiempo.
- j. Retiro. El confinado puede retirar una solicitud de recurso administrativo presentando el CN 8906, Formulario de Retiro de Recurso Administrativo del Confinado.
- k. Abuso.
- i. Se puede considerar que un confinado está abusando del Proceso de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud si se cumple alguna de las siguientes condiciones:
    1. el confinado presenta ocho (8) o más solicitudes de Recurso Administrativo de Servicios de Salud en cualquier periodo de 60 días;
    2. el confinado presenta solicitudes repetidas de Recurso Administrativo de Servicios de Salud que aborden el mismo problema antes de que haya transcurrido el tiempo establecido para la respuesta;
    3. el confinado presenta solicitudes repetidas de un Recurso Administrativo de Servicios de Salud cuando se ha proporcionado una

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 4 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

- respuesta válida y no ha habido cambios en ninguna circunstancia que pudiera afectar la respuesta; o
4. el confinado presenta solicitudes abusivas de Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
- ii. El Director de Operaciones Regionales establecerá una determinación de abuso por escrito e identificará las restricciones impuestas y su duración. Las restricciones pueden incluir:
    1. denegación de acceso al Proceso de Recurso Administrativo de Servicios de Salud por un período de tiempo específico;
    2. limitación del número de solicitudes de Recurso Administrativo de Servicios de Salud que se pueden presentar; y/o
    3. restricción en cuanto al tema que se puede apelar o presentar una queja.
  - iii. Se puede apelar una determinación de abuso ante el Director de Operaciones Regionales correspondiente completando y depositando el CN 8903, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3, en el buzón de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
    1. La decisión del Director de Operaciones no estará sujeta a más apelaciones.
1. Revisión Apropiada.
    - i. Una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud sobre un asunto que esté fuera del alcance de la autoridad del revisor se enviará al revisor apropiado.
    - ii. En tal caso, el confinado será notificado del proceso de revisión y del plazo de respuesta.
  - m. Disposición del Recurso Administrativo Departamental.
    - i. Disposiciones.
      1. Cada CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, será revisado, investigado y decidido con el resultado indicado por una de las siguientes disposiciones:
        - a. Rechazado,
        - b. Denegado,
        - c. Aprobado en parte,
        - d. Aprobado o
        - e. Retirado.
    - ii. Remedios.
      1. Si se aprueba la solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud, resultará en un remedio apropiado y significativo que puede incluir, pero no limitarse a:
        - a. Acción correctiva para rectificar el asunto;
        - b. Cambios en las políticas y procedimientos escritos o la interpretación o aplicación de las políticas y procedimientos escritos;
        - c. Aplicación de las políticas y procedimientos existentes; o,
        - d. Desarrollo de las políticas y procedimientos.
  - n. Mantenimiento de registros.
    - i. Requisitos Generales.
      1. Se mantendrán los archivos de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud en conformidad con las leyes de privacidad aplicables.
      2. Se mantendrá un archivo de Recurso Administrativo de Servicios de Salud que incluirá lo siguiente:
        - a. La copia del Recurso Administrativo de Servicios de Salud en cada nivel de revisión,
        - b. Cada respuesta y
        - c. Cualquier documento presentado en apoyo de la solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
      3. El CN 8907, Registro de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, se mantendrá en cada nivel de revisión e incluirá:



Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 5 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

- a. El nombre y número del confinado que solicita el Recurso Administrativo de Servicios de Salud;
  - b. Las fechas de recepción inicial y de la respuesta a ese nivel;
  - c. Una breve descripción de la solicitud; y
  - d. La disposición.
4. Se proporcionará un informe mensual al Director de Operaciones Regionales que incluirá:
    - a. el número de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud presentados de Nivel 1, 2 y 3;
    - b. los Recursos Administrativos de los Servicios de Salud de Nivel 1 categorizados por tema; y
    - c. el número y tipo de disposiciones.
- ii. Retención. El CN 8907, Registro de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, se conservará como registro oficial y cada Recurso Administrativo de Servicios de Salud completado se mantendrá en la instalación durante cinco (5) años o hasta que se resuelva todo el litigio relacionado, lo que ocurra más tarde, de conformidad con la Directiva Administrativa 4.7, Retención de Archivos y la Directiva Administrativa 6.9, Recolección y Retención de Contrabando y Evidencia Física.
  - iii. Confidencialidad.
    1. El contenido del archivo de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, el Registro de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud (CN 8907) y cualquier registro de la participación de un confinado en cualquier procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud será confidencial y el acceso estará restringido al personal autorizado.
    2. No se colocará ninguna copia de un Recurso Administrativo de Servicios de Salud o referencia adversa a cualquier Recurso Administrativo de Servicios de Salud en el archivo maestro del confinado.
    3. Todos los archivos se mantendrán en un gabinete cerrado con llave inaccesible para toda persona que no sea el o los Coordinadores de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud y el revisor de Nivel 1.
    4. El o los Coordinadores de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud involucrados en la disposición de un Recurso Administrativo de Servicios de Salud tendrán acceso a los registros y la información esencial para la resolución del Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
    5. La confidencialidad de los registros de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud no excluirá ninguna acción disciplinaria que pueda considerarse necesaria como resultado de la información presentar en dichos registros.
- o. Monitoreo y Evaluación.
    - i. El Director de Operaciones Regionales evaluará el Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud en mayo de cada año. A los confinados y empleados se les otorgará un papel de asesores en la evaluación, que incluirá:
      1. Una revisión tanto de la efectividad como de la integridad del Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, y
      2. Recomendaciones de revisión.
    - ii. Se presentará al Comisionado y al Director de Operaciones de los Servicios de Salud un informe anual de cada año fiscal antes del 1 de septiembre de cada año. El Informe incluirá:
      1. Los hallazgos y recomendaciones de la evaluación;
      2. Datos estadísticos sobre el número y tipo de recursos y disposiciones;
      3. El nivel de la (las) disposición(es);
      4. Muestras de respuestas de cada nivel;
      5. Recursos aprobados; y

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 6 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

6. Evidencia del cumplimiento de los plazos en cada nivel de decisión.
- iii. Los Recursos Administrativos de los Servicios de Salud se monitorear a través del programa de Mejora Continua de la Calidad (CQI) de acuerdo con la Directiva Administrativa 8.10, Monitoreo del Desempeño de la Atención Médica y los Servicios de Salud.
- p. Petición. La petición no son un método autorizado para tener acceso al Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud y no recibirán una respuesta escrita. Los confinados deben usar el Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud descrito en esta directiva para buscar una revisión formal de una cuestión médica o de salud.
- q. Transferencias de Confinados.
- i. Si el confinado es transferido durante cualquier período de respuesta al Recurso Administrativo de Servicios de Salud, la documentación finalizada se enviará a los Coordinadores de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud en la instalación actual del confinado y en la instalación anterior del confinado para los fines de documentación.
  - ii. Si el confinado quiere solicitar un nivel más alto de Recurso Administrativo de Servicios de Salud, el confinado puede presentar una apelación en la nueva instalación.
- r. Confinados de Connecticut alojados en otros estados/jurisdicciones. Los confinados de Connecticut alojados en otros estados/jurisdicciones deben utilizar y agotar el Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud del estado/jurisdicción receptora para un asunto relacionado con cualquier aspecto médico del confinamiento del confinado que esté sujeto a la autoridad del estado/jurisdicción receptora.
5. Coordinador de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud (Coordinador de HSAR). Los deberes y responsabilidades de los Coordinadores de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud (HSAR) asignados incluirán, entre otros, los siguientes:
- a. Asegurar que la instrucción sobre el proceso de Recursos Administrativos de Servicios de Salud esté incluida en el plan de estudios de orientación del confinado;
  - b. Asegurar que el CN 8901, Formulario de Queja de Servicios de Salud - Nivel 1, esté disponible en todas las unidades de vivienda;
  - c. Asegurar que el CN 8902, Formulario de Apelación de Queja de Servicios de Salud - Nivel 2, esté disponible en todas las unidades de vivienda;
  - d. Asegurar que el CN 8903, Apelación de Queja de Servicios de Salud - Nivel 3, esté disponible en todas las unidades de vivienda;
  - e. Asegurar que la recopilación de solicitudes de los buzones de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud se realice todos los días hábiles;
  - f. Asegurar que todos los confinados reciban un CN 8904, Recibo de Recurso Administrativo de Servicios de Salud, para todas las solicitudes presentadas de Recursos Administrativos de Servicios de Salud, y que una copia de dicho recibo esté en el archivo correspondiente;
  - g. Asegurar que las solicitudes de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud se registren y envíen correctamente para su evaluación y respuesta; y
  - h. Proporcionar informes mensuales y anuales a los revisores correspondientes.
6. Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
- a. Tipos de Recursos de los Servicios de Salud. Los dos tipos de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud son los siguientes:
    - i. Diagnóstico / Tratamiento. Una revisión de un diagnóstico o tratamiento, incluida la decisión de no proporcionar tratamiento, en relación con un confinado individual.
    - ii. Problema Administrativo. Una revisión de una práctica, disposición, política o procedimiento administrativo, o una alegación de conducta inapropiada por parte de un proveedor de servicios de salud.
  - b. Procedimiento de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
    - i. Cumplimiento
      1. La solicitud se revisará para verificar que cumpla con las disposiciones establecidas en la Directiva.

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 7 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

- a. Si se determina que cumple con las disposiciones de esta directiva, se procesará la solicitud.
  - b. Si se encuentra que la solicitud no está en cumplimiento, entonces la solicitud será rechazada y se notificará al confinado.
- ii. Resolución Informal.
1. Un confinado debe intentar buscar una resolución informal antes de presentar una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
  2. La resolución informal puede incluir que los confinados intenten resolver el problema verbalmente con el miembro del personal apropiado.
  3. Si la comunicación verbal no resuelve el problema, el confinado deberá presentar una solicitud por escrito con el CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado. En el CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado, el confinado debe completar los siguientes requisitos:
    - i. indicar claramente el problema y la acción solicitada para solucionar el problema;
    - ii. incluir la fecha y hora en que ocurrió un intento verbal de resolución informal; y
    - iii. no debe incluir lenguaje ni contenido obsceno o vulgar.
  4. El CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado, completado deberá dirigirse al miembro apropiado del personal y depositarse en el buzón de colección de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
  5. El Director de Operaciones Regionales o su designado se asegurará de que los Formularios de Solicitud del Confinado se recopilen y entreguen de manera oportuna.
  6. Los Formularios de Solicitud del Confinado deberán estar disponibles en todas las Unidades de vivienda.
  7. El confinado recibirá una respuesta en el plazo de los 15 días hábiles después de la recepción de la solicitud por escrito.
  8. El Administrador de la Unidad o su designado publicará en cada unidad de vivienda una lista de los miembros del personal Servicios de Salud a quienes las solicitudes de los confinados deben dirigirse para cada uno de los temas de recursos.
- iii. Presentación de una Solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud.
1. El confinado puede presentar una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud si no está satisfecho con la resolución informal ofrecida.
  2. El confinado adjuntará el CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado, que contiene la respuesta del miembro del personal correspondiente al CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1.
    - a. Si el confinado no pudo obtener un CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado, en blanco o no recibió una respuesta oportuna a su petición o por alguna razón semejante válida, el confinado deberá incluir una explicación indicando el motivo por el que no se adjunta el CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado.
  3. El CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, completado, junto con cualquier documento relevante, debe presentarse de acuerdo con las Disposiciones Generales de esta Directiva y debe depositarse en el buzón de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
  4. Todo CN 8901, Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, debe presentarse dentro de un plazo de 30 días calendario del surgimiento o descubrimiento de la causa o el motivo de presentar el Recurso Administrativo de Servicios de Salud.

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 8 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

c. Procedimientos de Revisión de Recursos

i. Revisión de Nivel 1: Diagnóstico y Tratamiento.

1. El proveedor de servicios de salud apropiado que lleve a cabo la revisión notificará al confinado por escrito sobre la revisión y el curso de acción apropiado. Un confinado que no está satisfecho con su diagnóstico o tratamiento puede presentar una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud si la resolución informal a solicitud del confinado no tuvo éxito. El confinado marcará la casilla "Diagnóstico / Tratamiento" en el CN 8901, Formulario de Recursos Administrativos de Servicios de Salud - Nivel 1, y deberá explicar de manera concisa el diagnóstico específico o la decisión de tratamiento y especificar la fecha del diagnóstico o tratamiento. El confinado explicará por qué no está satisfecho con el diagnóstico y el tratamiento, cómo se ha visto afectado y expresará de manera concisa la resolución deseada.
2. Las solicitudes para la revisión de un diagnóstico o tratamiento se manejarán de acuerdo con los siguientes procedimientos:
  - a. Al recibir CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, el Coordinador de HSAR consultará con el proveedor que tomó la decisión para determinar qué acción, si alguna, debe tomarse. Si el proveedor decide que el diagnóstico o tratamiento existente es apropiado, el recurso se denegará y no estará sujeto a más apelaciones.
  - b. Si el proveedor determina que es necesaria una evaluación adicional, el proveedor puede programar una cita de Revisión de Servicios de Salud.
    - i. Si no se produce ningún cambio en el diagnóstico o tratamiento de esta revisión, el confinado no puede solicitar una segunda revisión por el mismo problema a menos que su situación clínica haya cambiado significativamente desde la primera revisión.
  - c. Si el proveedor original ya no está asignado a una instalación específica y es reasignado, se programará una cita con el nuevo proveedor, quien tomará las decisiones con respecto al diagnóstico o tratamiento.

ii. Revisión de Nivel 1. Revisión Administrativa.

1. La decisión de Nivel 1 la tomará el Coordinador de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud, en consulta con el supervisor o los supervisores de atención médica correspondientes en el centro.
2. El Recurso Administrativo de Servicios de Salud se revisará para verificar que cumpla con las disposiciones establecidas en esta directiva.
  - a. Si se determina que el Recurso Administrativo de Servicios de Salud cumple con las disposiciones de esta directiva, se procesará la solicitud.
    - i. Si el Coordinador de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud encuentra que la solicitud no está en cumplimiento, entonces el Recurso Administrativo de Servicios de Salud será rechazado y se notificará al confinado.
      1. Si el incumplimiento de los requisitos de procedimiento puede corregirse, el confinado tendrá (5) días calendario para corregir el defecto o defectos y volver a presentar una solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud. Si no se corrige el defecto o defectos en la nueva solicitud de Recurso Administrativo de Servicios de Salud, la solicitud de Recurso



Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 9 de 10
Título Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

Administrativo de Servicios de Salud será rechazada y no estará sujeta a más apelaciones.

3. La respuesta en la revisión de Nivel 1 la emitirá el Coordinador de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud por escrito en un plazo de 30 días hábiles después de la recepción del CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1.
  4. La respuesta incluirá la disposición, la fecha de la disposición y el motivo de la disposición. El Revisor de Nivel 1 notificará al confinado acerca de la disposición de Nivel 1 por escrito y proporcionará un CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2.
    - a. Si, dentro de los 30 días hábiles, el confinado no recibe una respuesta al CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, o si el confinado no recibe un CN 8905, Procedimiento de Recursos Administrativos del Confinado - Aviso de Extensión de Tiempo, entonces el confinado puede presentar el CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2.
- iii. Revisión de Nivel 2.
1. El confinado podrá solicitar una reconsideración administrativa de una disposición de Nivel 1 utilizando el formulario CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2, en el plazo de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción de la decisión de Nivel 1.
  2. El Director de Operaciones Regionales será el revisor de Nivel 2 para todo confinado que presente un CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2.
  3. La respuesta en la revisión de Nivel 2 se emitirá por escrito en un plazo de 30 días hábiles después de la recepción del 9602, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2.
  4. La respuesta incluirá la disposición, la fecha de la disposición y el motivo de la disposición.
    - a. Si, dentro de los 30 días hábiles, el confinado no recibe una respuesta al CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2, o si el confinado no recibe un CN 8905, Procedimiento de Recursos Administrativos del Confinado - Aviso de Extensión de Tiempo, entonces el confinado puede presentar el CN 8903, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3 en un plazo de 65 días naturales de la fecha en que el formulario CN 8901 inicial, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1, fue documentado en el Registro de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud.
  5. Las revisiones de Nivel 2 serán el nivel final de revisión de todos los recursos a menos que la apelación cumpla con los requisitos para una revisión de Nivel 3 como se identifica en esta directiva.
- iv. Revisión de Nivel 3.
1. La revisión de Nivel 3 se restringe a las apelaciones de decisiones de Nivel 2:
    - a. Que impugnen una política a nivel del Departamento;
    - b. Que impugnen la integridad del Procedimiento de Recursos Servicios de Salud Administrativos; o
    - c. Cuando no se le emite una respuesta de Nivel 2 al confinado en el plazo estipulado.
  2. El confinado deberá presentar el CN 8903- Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3, dentro del plazo de los cinco (5) días calendario posteriores a la

Número de Directiva 8.9	Fecha Efectiva 04/30/2021	Página 10 de 10
Titulo Recursos Administrativos de los Servicios de Salud		

devolución del CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2.

- a. Cualquier CN 8903, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3, presentado como resultado de que el confinado no recibió una respuesta al CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2 dentro de los 30 días hábiles, debe presentarse en el plazo de los 65 días calendario posteriores a la presentación del CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2.
3. La revisión de Nivel 3 la realizará el Director de Operaciones o su designado en consulta con el Jefe Clínico, como sea apropiado.
4. La respuesta al CN 8903- Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3, se emitirá por escrito dentro de un plazo de 30 días laborables posteriores a la recepción del CN 8903, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3.
5. La revisión de Nivel 3 será el nivel de revisión final para todos los recursos que cumplan con los requisitos de esta sección.
7. Recurso Administrativo del Confinado. Cualquier confinado que solicite presentar un Recurso Administrativo solo deberá presentar dicho recurso de acuerdo con la Directiva Administrativa 9.6, Recursos Administrativos del Confinado.
  - a. Si un confinado intenta utilizar el proceso de Recursos Administrativos de Servicios de Salud del confinado establecido en esta Directiva con el propósito de solicitar un Recurso Administrativo para un asunto fuera del alcance de los Servicios de Salud, dicha solicitud será rechazada y no sujeta a apelación bajo la Directiva Administrativa 9.6, Recursos Administrativos del Confinado.
    - i. En esta misma disposición, se indicará que el confinado debe utilizar los procesos descritos en la Directiva Administrativa 9.6, Recursos Administrativos del Confinado.
8. Formularios y anexos. Los siguientes formularios y anexos son aplicables a esta Directiva Administrativa y serán utilizados para su función establecida:
  - a. CN 8901, Formulario de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 1;
  - b. CN 8902, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 2;
  - c. CN 8903, Formulario de Apelación de Recurso Administrativo de Servicios de Salud - Nivel 3;
  - d. CN 8904, Recepción de Recurso Administrativo de Servicios de Salud;
  - e. CN 8905, Procedimiento de Recursos Servicios de Salud del Confinado - Aviso de Extensión de Tiempo;
  - f. CN 8906, Formulario de Retiro de Recurso Administrativo de Servicios de Salud
  - g. CN 8907, Registro de Recursos Administrativos de los Servicios de Salud;
  - h. CN 9601, Formulario de Solicitud del Confinado.
9. Excepciones. Cualquier excepción a los procedimientos en esta Directiva Administrativa requiere aprobación previa por escrito de parte del Comisionado.