

Nombre: Organización Recepción	Proc. Número: 1.2
Autor: Departamento de Operaciones	Fecha revisión: / /

Propósito: Definir cuál debe ser la organización de equipos, materiales y otros componentes físicos de la recepción de la Oficinas Regionales para asegurar que los procesos de orientación de reclamantes en ésta se puedan realizar con la mayor calidad de los servicios y prontitud posibles, a tono con los procedimientos vigentes.

Alcance: Este procedimiento aplica a todas las Oficinas Regionales de ACAA que prestan servicios a reclamantes.

Responsabilidad: Es responsabilidad del Supervisor asignado, conjuntamente con el Director Regional el asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

Procedimiento:

El Supervisor (o la persona asignada por el Director Regional para este propósito) se encargará de que la recepción esté provista de las siguientes facilidades físicas (antes de que sea abierta al público y durante las horas laborables):

1. La literatura y formularios que van a necesitar los reclamantes para radicar sus reclamaciones (en cantidades suficientes para los reclamantes de esa sesión de orientación) son los siguientes:
 - a. ACAA 300.53 (Diagrama humano)
 - b. Folletos informativos sobre ACAA y sus beneficios
 - c. Política de privacidad (HIPAA)
2. Rótulos descriptivos de los beneficios y requisitos para solicitar beneficios en ACAA. Estos estarán en un lugar claramente visibles al reclamante mientras espera su turno.
3. Rótulo con ejemplo completado del formulario de Radicación y Certificación de Reclamaciones (C-001 y C-001-A1) y rótulos de Política de Privacidad (HIPAA). Incluir (4) políticas de HIPAA.
4. Escritorio con silla para el Oficinista Regional de Recepción que orienta y registra a los reclamantes o su representante autorizado.

Todos los requisitos anteriores de la sala de orientación estarán disponibles todos los días y todo el tiempo que las Oficinas Regionales estén abiertas al público.

Aprobaciones

Director Ejecutivo

Fecha

18 - mayo - 05

Director de Operaciones

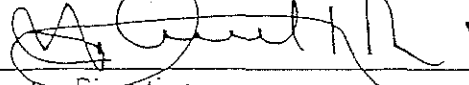
Fecha

18 mayo - 05

COMENTARIOS GENERALES DE PROCEDIMIENTO MODELO

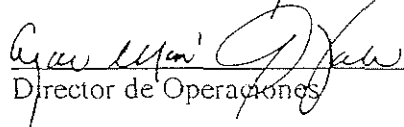
General: Cualquier procedimiento debe de contener claramente definido QUIÉN va a hacer QUÉ y CUANDO lo tiene que hacer en el texto de procedimiento mismo. La definición de la RESPONSABILIDAD al principio del procedimiento es para definir quién es responsable de asegurarse que el procedimiento se cumpla, no necesariamente de ejecutarlo.

Aprobaciones:



Director Ejecutivo

Fecha: 18-07-2015



Director de Operaciones