

## O que é credenciamento?

Credenciamento é um processo que demonstra quando um provedor atendeu a determinados padrões de qualidade dos serviços que presta. A CARF International\* estabelece esses padrões para orientar os provedores ao oferecerem serviços e também utiliza os padrões para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos e como os provedores podem aperfeiçoá-los.

## O que é a inspeção da CARF?

Uma etapa do credenciamento consiste em convidar a CARF International para enviar uma equipe de profissionais, denominados inspetores, para visitar as instalações do provedor e avaliar a qualidade dos serviços. Os inspetores entram em contato com os funcionários e entrevistam pessoas que utilizam os seus serviços do provedor. De acordo com a avaliação dos inspetores, o provedor pode receber um credenciamento da CARF com validade de um ou três anos. Em alguns casos, o provedor terá de melhorar seus serviços antes que possa receber o credenciamento.

## O que fazer no caso de reclamações?

Antes do credenciamento, o provedor deve demonstrar seu empenho na melhoria da qualidade, nos melhores resultados de seus serviços e satisfação dos clientes.

Entretanto, até mesmo os melhores provedores poderão receber reclamações de tempos em tempos. Se houver algum problema com os serviços recebidos, você pode tomar algumas medidas.

Primeiro, fale com um membro da equipe sobre seu problema e pergunte quem poderá ajudá-lo a solucionar esta questão. O provedor compromete-se a trabalhar arduamente para solucionar os problemas relativos aos seus serviços.

Em seguida, caso não consiga solucionar seu problema rapidamente, peça a um membro da equipe para que lhe explique como usar o processo para fazer denúncias/reclamações. Os provedores credenciados pela CARF devem ter um processo de denúncias/reclamações disponível para os indivíduos aos quais prestam serviços e para os membros de sua equipe.

Por fim, se acreditar que seu problema não foi solucionado mediante o processo de denúncias/reclamações, você pode entrar em contato com a Protection and Advocacy agency (agência de Proteção e Defesa) do seu estado, província ou território. Você pode também entrar em contato com o órgão governamental responsável por conceder a licença para a operação do provedor.

A CARF não está conectada nem é responsável pela administração, atos, quadro de funcionários, propriedade ou práticas dos provedores com serviços credenciados.

*\*CARF International, um grupo de empresas incluindo CARF Canadá e CARF Europa, é uma organização de credenciamento independente, sem fins lucrativos, de serviços de saúde e de assistência. Fundada em 1966 sob o nome Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities, este órgão de credenciamento é atualmente conhecido como CARF.*