



Política de Quejas/Reclamos de los Clientes

Propósito: Los derechos de los participantes de los programas deben ser respetados en toda la organización. Los participantes de los programas tienen derecho a expresar y resolver formalmente sus quejas o reclamos.

Política:

Children & Families First establecerá e implementará procedimientos para garantizar que los solicitantes, participantes de los programas y otras partes interesadas tengan derecho a expresar y resolver formalmente sus quejas/reclamos, incluida la denegación de servicios. El proceso incluirá:

- El derecho a presentar una queja/reclamo sin interferencias ni represalias.
- La notificación oportuna por escrito de la resolución y una explicación de cualquier apelación, derecho o recurso ulterior.
- Al menos un nivel de revisión que no implique a la persona sobre la que se ha presentado la queja ni a la persona que tomó la decisión objeto de revisión.



Política de Quejas/Reclamos de los Clientes

Children & Families First se esfuerza por actuar en favor de los mejores intereses de los participantes de nuestros programas. Si un participante de un programa tiene un problema, una queja/reclamo o desea apelar una decisión, el Procedimiento de Reclamos y Apelaciones es el siguiente:

1. Se anima al participante del programa a que, en primer lugar, exprese cualquier opinión sobre el servicio directamente al trabajador que lo atiende.
2. En algunos casos, el participante del programa y el trabajador directo no pueden resolver el reclamo, o el participante del programa puede desear pasar por alto al trabajador por alguna razón. En tal caso, se le instruye al participante del programa a que presente su queja/reclamo por escrito al supervisor, o director del programa.
3. Una vez que el supervisor del trabajador o el director del programa reciba la queja por escrito, el miembro del personal de supervisión estudiará la queja y responderá por escrito a la misma de manera oportuna, en un plazo no superior a 15 días a partir de la recepción de la queja por escrito.
4. Si el asunto continúa sin resolverse, el participante del programa podrá solicitar una revisión ulterior al Director Ejecutivo (CEO, por sus siglas en inglés). El Director Ejecutivo revisará la queja/el reclamo y tomará una determinación final por escrito dentro de un plazo de 15 días desde la recepción.

Toda queja/reclamo que supere el nivel de trabajador directo se comunicará al Responsable de Cumplimiento y Acreditación a través del sistema de notificación de incidentes y se incluirá en el Informe Trimestral Global de Incidentes. El supervisor o director del programa es responsable de notificar las quejas/reclamos que superen el nivel de trabajador directo.

Si los servicios son pagados por otra organización, el participante del programa también tendrá derecho a apelar a través de dicha organización. La agencia informará al participante del programa el nombre y la información de contacto de la otra organización que pagó los servicios si desea apelar a través de dicha otra organización.

Nota: Los programas que tienen sus propios procedimientos de quejas/reclamos para los participantes seguirán los procedimientos de quejas/reclamos de su programa.

Derechos a la Privacidad:

Los participantes de los programas también tienen derecho a presentar una queja a *Children & Families First* o a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de América por medio de un Reclamo en virtud de la Norma sobre Privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) si consideran que se violaron sus derechos a la privacidad. Los reclamos presentados a *Children & Families First* deben ser dirigidos a la Directora de Cumplimiento y Acreditación de *Children & Families First* al contacto que aparece a continuación.

Para más información, puede ponerse en contacto con la Directora de Cumplimiento y Acreditación llamando al (302) 650-9199 o escribiendo a shannon.fisch@cffde.org.