

Procedimiento de Quejas

Child and Family Agency of Southeastern CT, Inc.

Revisado Mayo 2023

Tiene derecho a expresar inquietudes sobre sus servicios y solicitar cambios. También tiene derecho a expresar inquietudes sobre las políticas financieras o los procedimientos de la Agencia en general de Child and Family Agency of Southeastern CT, Inc. (CFA).

Procedimiento

1. Solicite una copia: Al comienzo de los servicios, usted puede solicitar con una explicación una copia de éste Procedimiento de Quejas. Esto, junto con el Procedimiento de Quejas y la Política de Asistencia, se puede encontrar en el sitio web de CFA seleccionando la pestaña Formularios y eligiendo Formularios Individuales.
2. Presentar una Queja: Se espera que usted comunique su insatisfacción directamente al miembro del personal que trabaja con usted o a su supervisor, y que explique claramente la naturaleza de la queja. Se le proporcionará una copia de esta política en ese momento, o se harán arreglos para su entrega dentro de los 5 días hábiles posteriores a la queja verbal inicial.
3. Documentación de la Queja: A partir de la fecha de la reunión con el personal y el supervisor, tiene 7 días hábiles para detallar, por escrito o mediante grabación de voz, al personal correspondiente. El Director Ejecutivo (CEO) de la organización puede ser notificado de la naturaleza de la queja. La dirección postal del Director Ejecutivo (CEO) es PO BOX 120, 7 Vauxhall Street, New London, CT 06320.
4. Respuesta de la Agencia: El personal apropiado y/o el CEO revisarán la queja y cualquier otra información relacionada y tomarán una decisión con respecto a los próximos pasos apropiados. Como parte de su revisión, y para ayudar en su determinación, el CEO puede consultar con expertos en la materia, mientras protege sus derechos de confidencialidad, así como también revisar todos los archivos/registros de CFA según sea necesario. El CEO también puede reunirse con los empleados de CFA involucrados como parte de la revisión del asunto. Su decisión será final. Se le enviará a usted un aviso de esta decisión por correo certificado y a todos los demás involucrados por correo entre oficinas. Esta decisión pasará a formar parte de su expediente de la Agencia.
5. Plazo de Tiempo: Desde recibir la queja por escrito hasta la convocatoria del panel de revisión, no pasarán más de 30 días. Se emitirá una decisión por escrito no más de 15 días después de esa reunión.
6. Adaptaciones: En todas las etapas del proceso descrito anteriormente, se tendrá cuidado de satisfacer cualquier necesidad cognitiva o psicoemocional especial que usted pueda tener, para que comprenda completamente sus derechos y los procesos asociados disponibles de la Agencia. También se harán todos los esfuerzos razonables para organizar los servicios de un traductor para participar en los procesos anteriores si le idioma es una barrera. Se proporcionarán materiales escritos traducidos siempre que sea necesario.

