

ARDEN SHORE
Child and Family Services

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Departamento: Agencia Entera / Mejoramiento de la Calidad/Operaciones Clínicas

Título: Colección de las Sugerencias y Agravios

Propósito: Para permitir que todas las personas proporcionen sugerencias y/o resolver quejas acerca de servicios o condiciones en Arden Shore.

Este proceso del agravio debe ser utilizado solamente por los padres de crianza para las violaciones alegadas que se afligen de la ley del padre de crianza que no están cubiertas por un agravio existente ni en proceso de apelación. Por ejemplo no puede ser utilizado para abordar asuntos que son cubiertos por el proceso de la apelación de servicios, el proceso de la apelación para casos indicados del abuso de niño de negligencia, el proceso para apelar las conclusiones de investigaciones que son sobre licenciatura o revocaciones de licencia, etc.

Procedimiento:

- En el caso donde una persona provee sugerencias a la agencia que no son quejas ni agravios, la forma de Agravio/Sugerencia de la Agencia es completada por la persona que recibe la sugerencia; después de completar, la forma esta procesada de acuerdo a este procedimiento.
- Si una persona tiene una queja que no tiene resolución a través de discusión/negociación entre la persona y el personal del programa específico, la forma de Agravio/Sugerencia de la Agencia debe ser completada. NOTAR: Este procedimiento no aplica a agravios de clientes de Medicaid o de agravios de personal; estos agravios deben ser solucionados de acuerdo con su procedimiento respectivo (Procedimiento de Agravio de Cliente de Medicaid y Procedimiento de Agravio de Personal).
- La Forma de Agravio/Sugerencia de la Agencia se dirige a la Directora del Mejoramiento de Calidad o designado.
- La Directora del Mejoramiento de Calidad o designado inicia una investigación acerca de la queja.
- Esta investigación puede incluir pero no esta limitada a una entrevista en persona, entrevista con otros personales, y reviso de archivos.
- La persona recibe una respuesta escrita sobre la queja y puede pedir una reunión en persona con la Directora del Mejoramiento de Calidad o la Presidenta/CEO.
- La resolución de la queja de la persona se documenta por escrito en la forma de Agravio/Sugerencia de la Agencia.
- La forma completada de Agravio será parte del archivo de CQI de la agencia.

- ❑ Agravios se resolverán dentro de siete (7) días de negocio, si es posible.
- ❑ La Directora del Mejoramiento de Calidad hace una copia de toda la información relevante. El reporte se pasa al equipo de Dirección y los encargados departamentales apropiados, y también la Presidenta/CEO. La junta de Directores de Arden Shore también recibe información sobre cualquier agravio/sugerencia. Estas personas utilizarán esta información para mejorar las estrategias de dirección y práctica de proveer servicios.

Consideraciones Especiales

Si un agravio de un padre de crianza contiene alegaciones de abuso o negligencia, se completa un reporte como requerido por ley. Si hay un problema acerca de lenguaje, la agencia proveerá una persona bilingüe que no está afiliada con el cliente o el programa.

Implementación, Hacer un seguimiento de, y Evaluación:

Este procedimiento está en efectivo desde la fecha indicada abajo. La Presidenta/CEO repasa y evalúa este procedimiento anualmente.

Aprobado por:

Presidenta/CEO

Fecha efectiva

Fechas de repaso:

8/04

11/09