

Política y Procedimientos de Quejas del Cliente

Es la política de los Servicios de Educación y Apoyo Familiar que todos los programas y servicios se proporcionarán a todas las personas que sean elegibles sin discriminación por motivos de infección por VIH, raza, credo, color, edad, sexo, género, orientación sexual, religión, ascendencia, origen nacional, discapacidad física o mental (incluido el abuso de sustancias), estado migratorio, afiliación política o creencia.

Como destinatario de los servicios, tiene derecho a presentar una queja si cree que ha sido tratado injustamente de alguna manera. No sufrirá ninguna repercusión en la prestación del servicio como resultado de presentar una queja. Todas las quejas se atenderán de manera confidencial.

Si tiene una queja o recomendación, primero debe discutirla con el miembro del personal, el administrador de casos, el educador de padres, el visitador del hogar, el administrador del programa o la persona con la que está trabajando. Si esto no tiene éxito o si cree que no es una opción, debe continuar con los siguientes pasos:

1. Se debe preparar una declaración escrita (que incluya la fecha y hora de la queja). Puede pedir ayuda a cualquier miembro del personal. Use el formulario de presentación de quejas en el reverso de este formulario.
2. Presentar la queja al Director Ejecutivo dentro de los 10 días hábiles. Se programará una cita para que se reúna con el Director Ejecutivo, quien escuchará la información sobre el incidente y mediará en la queja con el personal involucrado. Si la queja es con el Director Ejecutivo, envíe el formulario a la oficina en un sobre sellado a: Attn: Junta Directiva Ejecutiva: **6840 Capitol Blvd, Building #3 Tumwater, WA 98501**
3. Si no se ha producido una resolución dentro de los 10 días hábiles, o si su queja es con el Director Ejecutivo, entonces su queja será enviada a la Junta Ejecutiva. Al recibir una queja, la Junta determinará si se ha hecho un intento de resolución a nivel de la agencia. Si no se hubiera hecho, se remitiría al Consejo de Administración. En ese momento, la Junta abordará el problema o discutirá la necesidad de incorporar a un tercero.
4. La Junta mantendrá registros de las quejas que reciba, el tipo de quejas y el estado de resolución de la queja. También garantizará la disponibilidad de estos registros para su revisión por parte de las personas u organizaciones interesadas.
5. La Junta resumirá anualmente sus registros para incluir el número de quejas recibidas, los tipos de quejas y el estado de la resolución.

Formulario de Queja del Cliente

Completar todas las secciones que correspondan a su queja y devuélvalas al Director Ejecutivo de Servicios de Educación y Apoyo Familiar.

1. Solicité la siguiente ayuda:

2. Me dijeron que el personal de los Servicios de Educación y Apoyo Familiar no podía proporcionarme la ayuda que había solicitado. (Indique la fecha o la fecha aproximada en que se le informó). No estoy de acuerdo con esta decisión por las siguientes razones:

3. No estoy satisfecho con los servicios que estoy recibiendo ahora, o que he recibido, porque:

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Firma:

Fecha:

Adjunte una explicación adicional si es necesario.

Derechos del cliente

1. El derecho a ser tratado con consideración y respeto por la dignidad personal, la autonomía y la privacidad.
2. El derecho a prestar servicios en un entorno humano que sea el menos restrictivo posible, según se define en el plan de tratamiento.
3. El derecho a ser informado de los servicios actuales y de las alternativas.
4. El derecho a consentir o rechazar cualquier servicio y las consecuencias esperadas de dicho consentimiento o rechazo. Un padre o tutor legal puede dar su consentimiento o rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia en nombre de un cliente menor de edad.
5. El derecho a la confidencialidad de las comunicaciones y de toda la información de identificación personal dentro de las limitaciones y requisitos para la divulgación de diversas fuentes de financiación y/o certificación, estatutos estatales o federales, a menos que la divulgación de la información esté específicamente autorizada por el cliente o el padre o tutor legal de un cliente menor de edad o el tutor designado por el tribunal de la persona de un cliente adulto de acuerdo con la regla 5122:2-3-11 del Código Administrativo.
6. El derecho a ser informado con antelación de los motivos de la interrupción de la prestación del servicio, y a participar en la planificación de las consecuencias de ese evento.
7. El derecho a recibir y una explicación de las razones de la denegación de los servicios.
8. El derecho a no ser discriminado en la prestación del servicio por motivos de religión, raza, color, credo, sexo, origen nacional, edad, estilo de vida, discapacidad física o mental, discapacidad del desarrollo o incapacidad de pago.
9. El derecho a conocer el costo de los servicios.
10. El derecho a ser plenamente informado de todos los derechos.
11. El derecho a ejercer todos y cada uno de los derechos sin represalias de ninguna forma, incluido el acceso continuo y sin concesiones al servicio.
12. El derecho a presentar una queja.
13. El derecho a recibir instrucciones orales y escritas para presentar una queja.

He leído y entiendo mis derechos a presentar una queja y el proceso para hacerlo. He recibido una copia de la Política y Procedimientos de Quejas del Cliente.

Firma

Fecha

Nombre impreso