

## Arden Shore Child and Family Services Procedimiento Colección de las Sugerencias y Agravios

**Propósito:** Para permitir a todas personas proporcionar a Arden Shore con sugerencias y/o resolucónar 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 concesionario, 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 queja que no tiene resolución a través de discusión/negociación entre la persona y la del 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 de la Mejoramiento de Calidad o designado.
- ❑ La Directora de la Mejoramiento de Calidad o designado inicia una investigación acerca de la queja.
- ❑ Esta investigación puede incluir pero no esta limitada a una entrevista in 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 de la 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 de el archivo de CQI de la agencia.
- ❑ Agravios se resolverán dentro de siete (7) días de negocio, si es posible.
- ❑ La Directora de la 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 utilizaran esta información para mejorar las estrategias de dirección y practica 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 una problema acerca de lenguaje, la agencia proveerá una persona bilingüe que no esta afiliada con el cliente o el programa.

### **Implementación, Hacer un seguimiento de, y Evaluación:**

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

Fechas de repaso:

8/04

11/09