

EnSueños y Los Angelitos Centro de Desarrollo

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES INTELECTUALES/DEL DESARROLLO QUE RECIBEN SERVICIOS O SU GUARDIAN

POLÍTICA:

Es política del EnSueños y Los Angelitos Centro de Desarrollo (ELADC) tener una política y un procedimiento del agravio para todas las personas con I/DD que reciben servicios o su guardián para garantizar que todos serán tratados de manera justa y que sus derechos serán protegidos. ELADC valora a las personas con I/DD que reciben servicios y a su guardián; sus voces importan y serán escuchadas sin temor a represalias. El siguiente es el procedimiento de quejas.

PROCEDIMIENTO:

1. Se alentará a la persona con I/DD o guardián a resolver el problema hablando con la persona con la que se encuentra la queja.
2. Si el problema no se puede resolver discutiendo la situación o la persona no se siente cómodo reuniéndose con el individuo solo, pueden pedir un tercero para estar presente. Ej: Administrador de casos, miembro de la familia, un amigo o miembro del personal o una persona del grupo People First.
3. Con el tercero presente, se les animará a resolver el problema. Si no se puede llegar a una resolución, se le pedirá a la persona con I/DD o a su guardián que presente una queja por escrito utilizando el "Formulario de queja" ubicado en el "Manual de derechos del cliente". La persona con I/DD o su guardián pueden solicitar la asistencia de cualquier persona con la que se sientan cómodos para ayudar con la queja por escrito.
4. Después de completar la queja por escrito, la persona con I/DD o su guardián presentarán la queja por escrito al Gerente de esa área de servicio o a otra persona con la que se sientan cómodos.
5. Se programará una reunión dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja por escrito. La persona con I/DD o su guardián pueden solicitar a cualquier persona(s) que asista a la reunión. Se proporcionará una determinación por escrito por parte del Gerente dentro de los cinco (5) días hábiles utilizando el "Formulario de Respuesta a la Queja" ubicado en el "Manual de Derechos del Cliente".
6. Si las personas con I/DD o su guardián no creen que la reunión cumplió con sus expectativas y no están satisfechos con el resultado, la persona o su guardián pueden solicitar una reunión con el Director Ejecutivo. Esta solicitud debe tener lugar dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la decisión por escrito.

7. El Director Ejecutivo revisará el "Formulario de Queja" y el "Formulario de Respuesta a la Queja", revisará las actas que cualquier persona pueda reunirse con las partes y tomará una determinación dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja.
8. Si no está satisfecho con la decisión del Director Ejecutivo, puede llamar a Adult Protection y Advocacy al 1-800-432-4682.

LA POLÍTICA DE PERSONAL/UBICACIÓN SE APLICA A: Servicios para adultos

APROBADO POR:

Claudine Valerio-Salazar, Director Ejecutivo

Nuevo: 2/1/2001, Revisado 4/18/07, 05/05/15