



APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL CLIENTE

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia, todas las personas atendidas por Lutheran Child and Family Services tienen derecho a presentar una queja en cualquier momento sin temor a que se les nieguen, reduzcan, suspendan o cancelen sus servicios.

LCFS utiliza un procedimiento de quejas de dos niveles. El primer nivel es un reclamo. Lo animamos a resolver cualquier reclamo en el marco de la relación ya establecida entre usted y su trabajador/equipo de servicio directo y, de ser necesario, su supervisor. El segundo nivel es una queja. El procedimiento de quejas es el siguiente:

1. Si el resultado de la reunión entre usted, el personal que le presta el servicio o su supervisor no es satisfactorio, le recomendamos presentar una queja formal por escrito ante el gerente o director del programa. El personal de servicio directo de LCFS le proporcionará información de contacto y un formulario para ayudarlo a presentar una queja, si lo solicita. Tenga en cuenta que no es necesario presentar su reclamo por escrito si desea presentar una queja formal. Si no lo hace, su asistente social lo hará por usted para que tenga una copia para su expediente. Tras recibir la queja de un cliente, el director del programa o su equivalente tiene 10 días hábiles para programar una reunión, ya sea en persona o por teléfono, con todas las partes involucradas en una fecha acordada mutuamente.
2. Si el problema no se resuelve, la queja se escala al Vicepresidente Asociado o al líder de nivel más alto que tenga autoridad administrativa sobre el programa en el que participa. Esta persona se comunicará con usted para intentar resolver la queja.
3. Si la queja sigue sin resolverse en este nivel, se asignará un Gerente de Resultados de CQI para establecer y facilitar un Comité de Quejas con la participación del Director de Operaciones (COO). Se emitirá y comunicará una decisión por escrito dentro de los 30 días calendario posteriores a la escalación de la queja.
4. Si no está satisfecho con la decisión del Comité de Quejas, tiene derecho a apelar por escrito ante el Presidente y Director Ejecutivo dentro de los 7 días siguientes de haber recibido la decisión del Comité. El Presidente y Director Ejecutivo revisarán su apelación y le responderán dentro de los 10 días. Esta decisión es considerada la definitiva.

Todas las quejas que llegan al segundo nivel son monitoreadas para mejorar la calidad. La información no identificable se agrega y se reporta trimestralmente al Comité de Gestión de Riesgos.

Se colocarán copias de todas las quejas escritas en su expediente.

Apelación de Servicios del DCFS (según corresponda): Si ha sido remitido a nosotros a través del Departamento de Servicios para Niños y Familias de Illinois (DCFS), tiene derecho a apelar las decisiones sobre servicios directamente ante el DCFS. El DCFS ha creado un folleto de Apelación de Servicios para ayudarlo con este proceso. Su asistente social puede proporcionarle este folleto.

Ley de Padres de Crianza Temporal (según corresponda): La Ley de Padres de Crianza Temporal (*Foster Parent Law*) de Illinois otorga procedimientos de queja adicionales a los padres de crianza temporal con licencia si consideran que se han violado sus derechos en virtud de la Ley. Este procedimiento de queja debe ser utilizado por los padres de crianza temporal para presentar quejas por presuntas violaciones de la Ley que no estén contempladas en un proceso de queja o apelación ya existente (es decir, no puede utilizarse para abordar asuntos contemplados en el proceso de apelación de servicios, el proceso de apelación para casos indicados de abuso/negligencia infantil, el proceso de apelación de las conclusiones de la investigación de licencias o la revocación de licencias, etc.). Si usted es un padre de crianza temporal con licencia o un cuidador familiar sin licencia, su representante de licencias le proporcionará el Procedimiento de Quejas de la Ley de Padres de Crianza Temporal al momento de la obtención de la licencia o en la visita domiciliaria inicial, respectivamente.



CERTIFICO QUE HE RECIBIDO UNA COPIA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE LCFS

Fecha: _____
CLIENTE

Fecha: _____
TUTOR

Fecha: _____
TRABAJADOR