



Proceso de quejas sobre servicios de coordinación de servicios especializados

El Equipo de Coordinación de Atención Especializada de Circle of Care's está comprometido a brindar coordinación de atención especializada de la más alta calidad a nuestras familias. Para eso, la agencia le gustaría brindar la oportunidad a nuestras familias de informarnos cuando tengan inquietudes relacionadas con estos servicios.

Cualquier niño o miembro de la familia que desee quejarse sobre la calidad de nuestros servicios realizados en su nombre o una decisión tomada por un empleado de Circle of Care's debe:

- Intentar resolver el problema directamente con el trabajador involucrado en la situación.
- Contacte (por teléfono) el supervisor inmediato del empleado involucrado en la situación.
- Si el nombre del supervisor/a inmediato le es desconocido, la persona debe comunicarse con la oficina al (973) 942-4588 para determinar el nombre del supervisor.
- Si el supervisor/a no está disponible y la situación necesita atención inmediata, el Gerente de Operaciones se puede contactar al (973) 942-4588 x148.

Si no se llega a una resolución a través de este proceso o la queja requiere un procedimiento más formal, se debe realizar los siguientes pasos:

- Hacer una querrela por escrito al Director Ejecutivo de Administración Clínica dentro de quince (15) días laborales de haberse presentado la queja actual.
- El documento escrito debe incluir lo siguiente:
 - Información suficiente para identificar y aclarar la queja.
 - Especificar una resolución deseada.
 - Especificar cuáles resoluciones informales (teléfono) se han intentado.

Una vez recibido el documento por escrito, el director ejecutivo revisará y responderá con una decisión en el plazo de cinco días laborales. La respuesta incluirá si la resolución propuesta por usted se tomara en cuenta, o si una resolución alternativa se ofrecerá. Indicar el motivo del rechazo de la resolución propuesta por usted. La respuesta se hará por escrito al demandante e incluirá los derechos para apelar cualquier decisión hecha y incluirá los nombres y dirección de las personas a quienes se deberá dirigir la apelación.