

Circle of Care for Families and Children of Passaic County, Inc., (COC)

Proceso Para Quejas De Jóvenes Y Familias

Cuando surge una inquietud o un problema, es importante hablar de ello lo antes posible. El primer paso es tratar de resolver el tema hablando con las personas involucradas.

Invitamos a los jóvenes y a las familias a compartir sus inquietudes por escrito. Primero deben comunicarse con el Gerente de Atención que trabaja con el joven.

Si la inquietud no se resuelve en ese nivel, se la puede plantear al Supervisor del Gerente de Atención para obtener más ayuda.

Requisitos para quejas:

- Deben recibirse dentro de los 15 días de la fecha del evento.
- Incluya suficiente información para ayudarnos a comprender lo que sucedió.
- Indique si agotó los canales informales de queja.

Política de quejas:

- Los jóvenes y las familias tienen derecho a la asistencia de una persona independiente y/o testigos para presentar su queja.
- El Supervisor del Gerente de Atención y el Subdirector investigarán el reclamo y harán todo lo posible para resolverlo.
- El Supervisor del Gerente de Atención y el Subdirector brindarán una actualización del estado a la persona que presenta la queja dentro de aproximadamente cinco días hábiles de recibir la queja por escrito, incluso si aún no se dispone de una respuesta completa. A pesar de que nuestro objetivo es resolver las inquietudes lo más rápido posible, pueden existir circunstancias atenuantes que retrasen una respuesta completa. Las actualizaciones se compartirán antes si están disponibles.

Procedimiento de apelación:

- Los jóvenes y las familias o la persona que los ayuda pueden apelar la decisión de la queja tomada por el Supervisor del Gerente de Atención y el Subdirector ante el Director de Operaciones Clínicas y Prestación de Atención dentro de los 10 días hábiles de la fecha de la decisión tomada por el Supervisor y el Subdirector. Se brindará una actualización del estado dentro de aproximadamente cinco días hábiles de recibir la solicitud de apelación por escrito, siempre que sea posible, incluso si aún no se dispone de una respuesta completa. A pesar de que nuestro objetivo es resolver las inquietudes oportunamente, pueden existir circunstancias que exijan tiempo adicional. Las actualizaciones se compartirán antes si están disponibles.
- Los jóvenes y las familias tienen derecho a aceptar la decisión o apelar la decisión por escrito ante el Director Ejecutivo. Se dará respuesta a la apelación dentro de aproximadamente cinco días hábiles de recibir la solicitud por escrito. La decisión del Director Ejecutivo será la decisión definitiva de Circle of Care con respecto a dicha queja.
- Si el joven y la familia no están satisfechos con la decisión, pueden presentar un reclamo ante el Administrador del Sistema Contratado llamando al 877.652.7624.