



APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL CLIENTE

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia, todas las personas atendidas por Lutheran Child and Family Services tienen derecho a presentar un reclamo en cualquier momento sin temor a que sus servicios sean negados, reducidos, suspendidos o cancelados.

LCFS utiliza un procedimiento de gestión de reclamos de dos niveles. El primer nivel consiste en una queja. Se sugiere resolver cualquier queja dentro de la relación ya establecida entre usted y su trabajador/equipo de servicio directo y, si es necesario, su supervisor. El segundo nivel consiste en un reclamo. El procedimiento de gestión de reclamos es el siguiente:

1. Cuando el resultado de la reunión entre usted y su trabajador de servicio directo y/o su supervisor no sea satisfactorio, se sugiere presentar un reclamo formal por escrito ante el Gerente o Director Regional del Programa que supervisa el programa. El Personal de servicio directo de LCFS le brindará información de contacto y un formulario para ayudarlo a presentar un reclamo si lo solicita. Tenga en cuenta que no es necesario presentar su queja por escrito si desea presentar un reclamo formal. Si decide no hacerlo, su trabajador lo hará por usted para tener una copia para su expediente. Al recibir el reclamo de un cliente, el Gerente o Director Regional del Programa tiene 10 días hábiles para programar una reunión, ya sea en persona o por teléfono, con todas las partes involucradas en un momento que se acuerde mutuamente.
2. Si el problema no se resuelve, el reclamo se eleva al siguiente nivel correspondiente al Oficial Corporativo que tiene autoridad administrativa sobre el programa en el que participa. Esta persona se comunicará con usted para intentar resolver el reclamo.
3. Si el reclamo sigue sin resolverse a este nivel, el problema se elevará al Vicepresidente adjunto del área de Estrategia y Excelencia Organizacional, Director de Privacidad para convocar al Comité de reclamos del cliente. El Vicepresidente adjunto del área de Estrategia y Excelencia Organizacional, Director de Privacidad establecerá y organizará la participación del Director de Operaciones en el Comité de reclamos del cliente, además, se tomará una decisión y se comunicará, por escrito, dentro de los 30 días calendario posteriores a la elevación de nivel del reclamo.
4. Si usted no queda satisfecho con la decisión del Comité de reclamos del cliente, tiene derecho a apelar ante el Presidente y Director Ejecutivo, por escrito, dentro de los 7 días posteriores a la recepción de la decisión del Comité. El presidente y el Director Ejecutivo revisarán su apelación y le responderán dentro de un período de 10 días. Esta determinación se considera definitiva.

Todos los reclamos que llegan al segundo nivel se someten a un seguimiento con el fin de mejorar la calidad. La información no identificable se recopila y se envía al Director de Servicios de Datos e Información para que se agregue y se informe en forma trimestral al Comité de Gestión de Riesgos.

Se colocarán copias de todos los reclamos escritos en su expediente.

Apelación de servicios de DCFS: Si ha sido referido a nosotros a través del Departamento de Servicios para Niños y Familias de Illinois (DCFS), tiene derecho a apelar las decisiones de servicios directamente con el DCFS. DCFS ha creado un folleto de apelación de servicios para ayudarlo con este proceso. Su trabajador pone a su disposición este folleto.



Ley de padres de acogida: La Ley de padres de acogida de Illinois otorga procedimientos adicionales de gestión de reclamos para los padres de acogida autorizados en caso de que considere que sus derechos han sido violados bajo la Ley de padres de acogida. Este procedimiento de gestión de reclamos debe ser utilizado por los padres de acogida para reclamar presuntas violaciones alegadas de la Ley de padres de acogida que no están cubiertas por un proceso de apelaciones o de gestión de reclamos ya existente (es decir, no puede usarse para abordar problemas que están cubiertos por el proceso de apelación de servicios, el proceso de apelación para casos indicados de abuso/negligencia infantil, el proceso para apelar resultados de investigaciones de autorizaciones o revocaciones de autorizaciones, etc.). Si usted es un padre de acogida autorizado o un pariente cuidador sin autorización, su representante de expedición de autorizaciones le proporcionará el Procedimiento de gestión de reclamos de la Ley de padres de acogida en el momento de la expedición de la autorización o en la visita domiciliaria inicial, respectivamente.



CERTIFICO QUE HE RECIBIDO UNA COPIA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LCFS

Fecha: _____
CLIENTE

Fecha _____
TUTOR

Fecha: _____
TRABAJADOR