FIRMA DE CONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL CLIENTE

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia, todas las personas atendidas por Lutheran Child and Family Services[1] tienen derecho a presentar una queja en cualquier momento, sin temor a que sus servicios sean negados, reducidos, suspendidos o terminados, ni a sufrir ningún tipo de represalia. LCFS utiliza un proceso de quejas de dos niveles:

Nivel 1: Reclamo - Una inquietud o insatisfacción planteada ante el personal que le brinda servicios directamente, su supervisor o el nivel más alto de liderazgo local del programa[2]. La mayoría de las inquietudes se resuelven en este nivel.

Si tiene alguna inquietud acerca de sus servicios, su tratamiento o cualquier aspecto de su experiencia con LCFS:

- **Paso 1:** Comparta su inquietud con el personal que le brinda servicios directamente o con su supervisor. Muchas inquietudes pueden resolverse mediante una conversación directa.

- **Paso 2:** Si su inquietud no se resuelve mediante una conversación, puede presentar un reclamo por escrito ante el Director del Programa o ante el nivel más alto de liderazgo local con autoridad administrativa sobre el programa. El personal que le brinda servicios directamente le proporcionará el Formulario de Reclamo del Cliente y la información de contacto para ayudarle. Usted no tiene que presentar su reclamo por escrito personalmente. Si lo prefiere, el personal que le brinda servicios directamente documentará por escrito sus inquietudes verbales en su nombre, y se colocará una copia en su expediente.

- **Paso 3:** Al recibir un reclamo por escrito, el Director del Programa o su equivalente dispone de 10 días hábiles para programar una reunión, en persona o por teléfono, con todas las partes pertinentes, en una fecha y hora acordadas mutuamente, para abordar las inquietudes.

Nivel 2: Queja formal - Cuando un reclamo no puede resolverse a nivel del programa, se convierte en una queja formal, se eleva más allá del programa y es revisada por el Comité de Quejas del Cliente bajo la dirección de un Gerente de Resultados de CQI y del Director de Operaciones (COO).

Si su reclamo no se resuelve a nivel del programa:

- **Paso 1:** Su reclamo se convierte en una queja formal. Se asignará un Gerente de Resultados de CQI, quien convocará al Comité de Quejas del Cliente, integrado por el COO, el Gerente de Resultados de CQI y personal directivo objetivo con conocimientos pertinentes sobre el servicio.

- **Paso 2:** El Comité revisará su queja formal y emitirá una decisión por escrito dentro de los 30 días calendario posteriores a la elevación del caso.

- **Paso 3:** Si usted no está satisfecho con la decisión del Comité, tiene derecho a apelar por escrito ante el Presidente y Director Ejecutivo (CEO) dentro de los 7 días posteriores a recibir la decisión del Comité. El Presidente y CEO responderá dentro de 10 días. Esta determinación es definitiva.

Todas las quejas formales que lleguen al segundo nivel se registran con fines de mejora de la calidad. Se colocarán en su expediente copias de todas las quejas formales presentadas por escrito y de su resolución. Todos los procedimientos se mantienen confidenciales.

---

[1] Esta política se aplica a todos los programas de LCFS, 360 Youth Services y cualquier otro programa afiliado a Lutheran Child and Family Services.
[2] El nivel más alto de liderazgo de un programa puede corresponder a un Director o a un Vicepresidente Asociado.

<u>Vías adicionales para presentar quejas</u>:

Apelación de Servicios de DCFS (según corresponda): Si usted fue referido a LCFS a través del Departamento de Servicios para Niños y Familias de Illinois (DCFS), tiene derecho a apelar las decisiones sobre los servicios directamente ante DCFS, independientemente del proceso de LCFS y además de este. DCFS ha creado un folleto sobre la Apelación de Servicios para ayudarle con este proceso, el cual le será proporcionado por el personal que le brinda servicios directamente durante la admisión.

Ley de Padres de Crianza Temporal (según corresponda): La Ley de Padres de Crianza Temporal de Illinois otorga procedimientos adicionales de queja a los padres de crianza temporal con licencia si consideran que sus derechos conforme a dicha ley han sido vulnerados. Los padres de crianza temporal con licencia y los cuidadores familiares sin licencia pueden presentar una queja por presuntas violaciones de sus derechos conforme a la Ley de Padres de Crianza Temporal de Illinois. Este procedimiento de queja debe ser utilizado por los padres de crianza temporal para reclamar presuntas violaciones de la Ley de Padres de Crianza Temporal que no estén cubiertas por un proceso de queja o apelación ya existente, incluidas investigaciones o revocaciones. El Procedimiento de Quejas de la Ley de Padres de Crianza Temporal se lo proporcionará su representante de licencias al momento de obtener la licencia o durante la visita inicial al hogar.

Se proporcionará al cliente y/o al padre, madre o tutor del cliente una copia firmada y fechada de este documento, y el original se conservará en el expediente del cliente de LCFS. Se proporcionará una copia de este documento en el idioma de preferencia del cliente.

Acuse de recibo

Mi firma (y/o la de mi padre, madre o tutor) en este documento indica que se me han explicado la Política y el Procedimiento de Quejas del Cliente de LCFS utilizando un idioma y un método de comunicación que comprendo, y que he recibido una copia de este documento.

Nombre de la persona que recibe servicios (en letra de imprenta):

Firma de la persona que recibe servicios: Fecha:

Nombre del padre, madre o tutor (en letra de imprenta):

Firma del padre, madre o tutor: Fecha:

Mi firma indica que he revisado y explicado la Política y el Procedimiento de Quejas del Cliente con la persona que recibe servicios y/o con su padre, madre o tutor, utilizando un idioma y un método de comunicación que considero que comprenden. Entiendo que es mi responsabilidad revisar este documento con cada persona que recibe servicios anualmente, utilizando la fecha de la firma original como fecha de referencia para la renovación.

Nombre del trabajador de LCFS (en letra de imprenta):

Firma del trabajador de LCFS: Fecha:

Original: Expediente del cliente *Copia: Persona que recibe servicios/Cliente*