

**Cliente:**

**Fecha:**

**Fecha Final:**

## **I. Propósito**

El propósito de esta Política de quejas del cliente (esta "Política") es informar a los clientes, cuidadores y otras partes interesadas sobre su derecho a presentar una queja. Cada queja o problema es lo suficientemente importante como para ser motivo de preocupación.

## **II. Alcance**

Esta Política se aplica a todos los empleados, miembros de la Junta, afiliados, destinatarios de servicios y partes interesadas en general de Tides Family Services.

## **III. Política**

Es política de Tides Family Services (TFS) responder a todas las quejas con atención rápida y cuidadosa. Presentar una queja ante TFS no tiene un impacto en la capacidad del cliente para recibir servicios de TFS y se anima a los clientes a utilizar el proceso de queja sin temor a represalias o discriminación por parte de cualquier miembro de TFS.

## **IV. Definiciones**

Los elementos capitalizados que no se especifican a continuación pero que se utilizan en esta Política tendrán el significado que se les asigna en esta política.

(a) **"Queja"** es una expresión de insatisfacción verbal o escrita que puede incluir, entre otros, servicios, forma de tratamiento, resultados o experiencias.

## **V. Procedimiento**

(a) Se proporciona una copia de esta política a todos los clientes y a su cuidador/tutor legal al momento de la admisión y está disponible a pedido en cualquier momento.

(b) Se anima a los clientes a plantear cualquier inquietud relacionada con la atención al cliente, la forma de tratamiento, los resultados o las experiencias directamente al personal con quien tienen inquietudes en un intento de resolver la inquietud en un intento de resolver la queja rápidamente y lo más cerca de la fuente. como sea posible.

(c) A petición del cliente o recomendación del proveedor de servicios directo, el cliente puede reunirse con el Supervisor del programa o el Director del programa. Si no hay resolución de las inquietudes del cliente en estos niveles, previa solicitud o recomendación, el cliente puede reunirse con el CEO.

(d) Un cliente, cuidador u otra parte interesada también puede presentar quejas directamente por escrito al vicepresidente senior de programas de tratamiento en 215 Washington Street, West Warwick, RI 02893.

(e) Al recibir la queja, el Vicepresidente Senior de Programas de Tratamiento iniciará una Revisión de Queja. Este proceso incluye una consulta directa con la persona que presenta la queja y puede incluir cualquiera de los siguientes:

- i. Entrevistas con el personal involucrado del programa y/o su supervisor.
- ii. Revisión de expedientes de casos.
- iii. Revisión de la documentación de supervisión del personal involucrado del programa.



**Cliente:**

- (f) La resolución de una queja debe finalizar dentro de los treinta días siguientes al inicio del proceso de revisión. Si una revisión excede los treinta días, se deben documentar los motivos y los planes de acción.
- (g) Todas las quejas escritas, la respuesta de TFS a ellas y un resumen de las medidas tomadas en cada queja se conservarán y los resultados se informarán a través del Sistema de mejora continua de la calidad de la agencia.