

- 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.
-

- (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.