



Children & Families First

Procedimientos de Quejas/Reclamos de Clientes

Children & Families First se esfuerza por actuar en favor de los mejores intereses de los clientes. Si un cliente tiene un problema, una queja o desea apelar una decisión, el Procedimiento de Reclamos y Apelaciones es el siguiente: *Nota: Los programas que cuentan con sus propios procedimientos específicos de reclamos de clientes seguirán sus propios procedimientos.*

1. Se recomienda al cliente presentar primero su opinión sobre el servicio directamente al trabajador que lo atiende.
2. En algunos casos, el cliente y el trabajador directo no pueden resolver el reclamo, o quizás el cliente desea saltar al trabajador por alguna razón. En tal caso, se le instruye al cliente a que presente su queja/reclamo por escrito al supervisor, gerente o director del programa.
3. Una vez que el supervisor, gerente o director del programa recibe el reclamo escrito, el supervisor responde por escrito en forma oportuna, siempre dentro de los 15 días de haber recibido el reclamo por escrito.
4. Si el asunto continúa sin resolverse, el cliente podrá solicitar una revisión al Director Ejecutivo (CEO). El Director Ejecutivo revisará el reclamo y formulará una determinación final por escrito dentro de un plazo de 15 días desde la recepción.

Todo reclamo/queja presentado por encima del trabajador directo será reportado al coordinador de Desempeño y Mejora de Calidad en el informe trimestral de desempeño y mejora de calidad.

Si los servicios son pagados por otra organización, el cliente también tendrá derecho a apelar a través de dicha organización. La agencia informará al cliente el nombre y la información de contacto de la otra organización que pagó los servicios si desea apelar a través de dicha otra organización.

Derechos a la Privacidad:

Los clientes tienen derecho a presentar un reclamo a *Children & Families First* o a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de América por medio de un Reclamo en virtud de la Norma sobre Privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud si considera que se violaron sus derechos a la privacidad. Los reclamos presentados a *Children & Families First* deben ser dirigidos al Funcionario/Coordinador de Privacidad de *Children & Families First* al contacto que aparece a continuación.

Para más información contactar al Funcionario de Privacidad/Director de Estrategias al (302) 777-9764 o a Kirsten.olson@cffde.org.