

Sus Derechos, Su Voz

Cómo Formular una Queja

NORTHERN RIVERS FAMILY OF SERVICES ES LA EMPRESA MATRIZ DE NORTHEAST PARENT & CHILD SOCIETY Y PARSONS CHILD & FAMILY CENTER. LOS DERECHOS DEL CLIENTE Y LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJA APLICAN A NORTHEAST Y PARSONS COMO AGENCIAS ASOCIADAS.

Nosotros proveemos servicios para niños, adultos y familias que cumplen los criterios de programas específicos independientemente de la raza, etnicidad, origen nacional/la cultura o orientación sexual. El propósito de los Derechos de los Clientes y Procedimientos de reclamación es para establecer el proceso a resolver sus preocupaciones o quejas rápidamente y justamente.

Nos comprometemos a apoyar y proteger tu información de salud y abordar sus preocupaciones. La dignidad personal de cada cliente será respetado y nosotros proveeremos el cuidado y los servicios que son necesarios.

Usted tiene el derecho a:

- Rechazar servicios o tratamiento ofrecidos
- Recibir servicios por personal calificado
- Privacidad y confidencialidad en lo que se refiere a todos los aspectos de la atención, incluyendo su expediente de caso
- Ser tratado con respeto, dignidad y compasión
- Recibir instrucción respecto a todo plan de tratamiento y uso de medicamentos y efectos adversos
- Participar, revisar y llevar a cabo todo plan de servicios de tratamiento que cumpla con las necesidades de usted y su familia
- Recibir tratamiento en el entorno menos restrictivo posible que le permita libertad e involucramiento en la comunidad
- Hacer uso de los Derechos de los Clientes y Procedimientos de Quejas para expresar su preocupación o inconformidad respecto a servicios que haya recibido
- Recibir servicios de interpretación y las adecuaciones necesarias para participar en sus cuidados
- No recibir represalias por parte de Northern Rivers por presentar un reporte de buena fe en contra de la organización

Usted tiene la responsabilidad de:

- Respetar los derechos de otros a la privacidad, confidencialidad, seguridad y bienestar
- Participar en crear y llevar a cabo su plan individualizado de tratamiento
- Dar información a y colaborar con el personal de servicios
- Obedecer las indicaciones razonables del personal para preservar su seguridad y la de los demás

Cómo presentar una queja:

A veces, es posible que usted se sienta inconforme con los servicios del programa. Nos comprometemos a resolver la situación de forma rápida y justa, y con respeto y dignidad. Usted continuará recibiendo servicios de forma ininterrumpida durante el proceso de queja.

NORTHERNRIVERS

NORTHEAST PARENT & CHILD SOCIETY
PARSONS CHILD & FAMILY CENTER

Cuidados que cambian la vida desde 1829

Paso 1. Comparta su preocupación con su supervisor principal de trabajadores o del programa. Aunque usted puede compartir sus preocupaciones de forma verbal, le recomendamos que las indique por escrito.

- El personal le proporcionará un formulario de queja y le ayudará a llenarlo.
- El personal responderá a su queja dentro de un lapso de 7 días hábiles.

Paso 2. Si no está satisfecho con la respuesta del personal a su queja, puede contactarse con nuestro departamento de Gestión de la Calidad (QM, por sus siglas en inglés) para darle resolución.

- Nuevamente, le recomendamos que formule su queja por escrito. Usted puede enviar su queja directamente a QM, o el personal del programa lo hará por usted.
- Su queja puede ser presentada de forma verbal si usted lo prefiere. El personal le proporcionará el nombre y número de teléfono de contacto de QM.

¿Qué hará el departamento de Gestión de la Calidad para resolver sus preocupaciones?

- QM le enviará una carta haciéndole saber que se ha recibido la queja y le proporcionará información de contacto en un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que recibamos su queja.
- QM llevará a cabo una revisión de la queja.
- QM responderá a la queja por escrito en un plazo de 45 días hábiles.

¿Todavía tiene alguna preocupación?

Northern Rivers participa en una variedad de programas regulados por socios a nivel estatal, federal, y de la comunidad. Si no se siente satisfecho con nuestra respuesta a sus preocupaciones, siéntase en la libertad de comunicarse con cualquiera de las siguientes organizaciones para solicitar apoyo adicional:

Departamento de Educación del Estado de NY (NYS State Education Department) **518.473.1574**

Oficina de Salud Mental del Estado de NY (NYS Office of Mental Health) **800.597.8481**

Oficina de Servicios Para Niños y Familias del Estado de NY (NYS Office of Children and Family Services) **518.473.7793**

Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (U.S. Dept. of Health and Human Services) **800.368.1019**

Intérpretes para el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (U.S. Dept. of Health and Human Services Interpreters) **877.696.6775**

Mejor Salud para el Noreste de Nueva York (Better Health for Northeast New York DSRIP) **518.264.4967**

Derechos de Incapacidad de Nueva York (Disability Rights of New York) **518.432.7861**

Línea de Ayuda de NAMI **800.950.NAMI (6264)**

Servicios Legales de Higiene Mental del Estado de NY (NYS Mental Hygiene Legal Services) **518.451.8710**

Derechos del Cliente y Procedimientos de Quejas

Northern Rivers Family of Services proporciona servicios a niños, adultos y familias que cumplen con los criterios de admisión de programas específicos, independientemente de su raza, origen étnico, color, sexo, religión, origen nacional o cultural, u orientación sexual.

Nuestros Derechos del Cliente y Procedimientos de Quejas establecen un proceso para resolver sus preocupaciones de forma rápida y justa.

Estamos comprometidos con respaldar y proteger su información médica y resolver sus preocupaciones. La dignidad personal de cada cliente será respetada, y proporcionaremos el cuidado y los servicios necesarios.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con:

Susanne Alterio, Directora de Cumplimiento

Susanne.Alterio@northernrivers.org

518.426.2600

Issued April 21, 2017

NORTHERNRIVERS

NORTHEAST PARENT & CHILD SOCIETY
PARSONS CHILD & FAMILY CENTER

Cuidados que cambian la vida desde 1829