

# Derechos de los Clientes y Procedimiento de Quejás

NORTHERN RIVERS FAMILY OF SERVICES ES LA ORGANIZACIÓN DE PADRES DE NORTHEAST PARENT & CHILD SOCIETY Y PARSONS CHILD & FAMILY CENTER. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN APLICA A NORTHEAST Y PARSONS COMO AGENCIAS MIEMBROS (SOCIOS?)

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 de:

- Declinar servicios o tratamiento ofrecido
- Recibir servicios por personal capacitado
- La privacidad y la confidencialidad relacionado a todos los aspectos de el cuidado incluyendo sus registros
- Ser tratado con respeto, dignidad y compassion
- Ser educado en planes de tratamiento y/o medicamentos y los efectos secundarios
- Participar, revisar y implementar planes de tratamiento de servicios que satisfaga sus necesidades y su familia's necesidades
- De proporcionarle tratamiento en el ambiente menos restrictivo que le da la libertad y participación en la comunidad
- Utilizar los procedimientos de queja de para expresar preocupaciones o quejas sobre los servicios que usted recibió
- Servicios de interpretación y alojamientos necesarios para participar in tu cuidado
- Ser libre de represalias de Northern Rivers para hacer un reporte en Buena fe contra la organización

## Usted tiene la responsabilidad de:

- Respetar los derechos de otros incluyendo la privacidad, la confidencialidad, la seguridad y el bienestar
- Participar en desarrollando y implementando planes de tratamiento individualizada
- Proveer información y participar con personales de servicios
- Aplicar instrucción razonable de personal en manejando la seguridad de usted y de los demás

## Cómo puede presentar una queja:

A veces, usted puede sentirse insatisfecho con la programa de servicios. Nos comprometemos a resolver asuntos rápidamente y con justicia con respeto y dignidad. Le animamos a expresar sus preocupaciones y quejas en escrito. Si expresan tus opiniones, usted continuará recibiendo servicios independientemente de su preocupación o queja.

**NORTHERNRIVERS**

NORTHEAST PARENT & CHILD SOCIETY  
PARSONS CHILD & FAMILY CENTER

**Maneras de compartir sus inquietudes:**

Usted puede compartir su preocupación por escrito o verbalmente con su proveedor principal y/o el supervisor de la programa.

- El personal le proporcionará el formulario de queja y asistencia en completandolo
- Nuestro personal responderá a su queja dentro de (7) días hábiles

Si usted no está satisfecho con la respuesta, puede enviar la queja a nuestro Departamento de gestión de calidad para una resolución.

- Su queja puede ser presentada verbalmente si lo prefiere. El personal le proporcionará el número de contacto para nuestro Departamento de Gestión de Calidad
- Su queja puede ser presentada por escrito. Usted puede remitir su queja al Departamento de gestión de la calidad o personal lo hará para usted.

**Qué hará el Departamento de Gestión de la Calidad para resolver sus preocupaciones:**

- QM le enviará una carta comunicándole que la queja fue recibida y proporcionará la información de contacto dentro de (15) días hábiles desde cuando recibamos su queja
- QM realizará una revisión de la queja
- QM responderá a la denuncia dentro de (45) días hábiles y responderán por escrito

**Contacto:**

La Directora de de Cumplimiento, Susanne Alterio  
Susanne.Alterio@northernrivers.org  
518.426.2600

**Recursos de la comunidad:**

Northern Rivers participa en una variedad de programas regulados por los socios estatales, federales y de comunidad. Pueden proporcionar apoyo adicional:

SED: 518.473.1574

OMH: 1.800.597.8481

OCFS: 518.473.7793

US Dept. of HHS: 1.800.368.1019

US Dept. of HHS Interpreters: 1.877.696.6775

BHNNY DSRIP: 518.264.4967