

Notificación de Quejas/Reclamos

Tri-County CMO se compromete a garantizar que nuestras familias reciban atención y servicios de calidad. De acuerdo a nuestra creencia que la familia es muy importante, usted o cualquier persona que actúe en nombre de su hijo / familia tiene el derecho de presentar una queja / reclamo que vamos a hacer todo lo posible para resolver con prontitud e imparcialidad. Le pedimos y le animamos a seguir el procedimiento descrito a continuación.

Definición de Queja / Reclamo: Una queja (o reclamo) es una comunicación oral o escrita en protesta por la conducta, servicio, acto u omisión por parte de cualquier personal de CMO, socio o proveedor de CMO, o cualquier otro asunto en el que la persona se siente agraviado o insatisfecho. Una queja o reclamo puede ser resuelto por el Administrador de Cuidado y su Supervisor/a. Cuando la queja o reclamo no puede ser resuelto a la satisfacción del joven/familia, entonces se convierte en un Nivel 1.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

NIVEL 1:

1. Cualquier miembro de la familia o persona que ayuda a la familia, puede iniciar una queja comunicándose con el administrador de cuidado (CM), por teléfono o por escrito. La familia o persona que ayuda a la familia debe enviar información sobre el problema en escrito en la forma adjunta la cual será enviada al Director de Operaciones por medio de el/la Director/a de calidad y cumplimiento. **El Director de Operaciones, se reportará telefónicamente y en escrito en 10 días hábiles indicando cuales serán las medidas que se han puesto en pie o que se llevaran a cabo para resolver el problema.**

NIVEL 2:

1. Cualquier miembro de la familia o persona que ayuda a la familia, pueden apelar la decisión de la queja / reclamo del Nivel 1 **por escrito** al Director Ejecutivo de Tri-County CMO, indicando por qué se sienten que la resolución sugerida en el Nivel 1 es inadecuada. **Esto debe ser recibido por Tri-County CMO dentro de 10 días hábiles siguientes a la fecha de la decisión.**
2. El miembro de la familia o persona que ayuda a la familia, **debe adjuntar la carta de rechazo del Nivel 1 y el Formulario de Resoluciones de Quejas**, proporcionando tanto detalle como sea posible por qué no están satisfechos. (Este paso también se aplica al Nivel 3).
3. El Director Ejecutivo formará un Comité Interno de Revisión de Quejas/Reclamos (para incluir a una persona que no esté involucrada en la decisión anterior en referencia al mismo problema) e investigará la queja cuidadosamente. El Director Ejecutivo responderá dentro de cinco días desde el día en que recibió los documentos indicando que medidas adicionales pueden ser tomadas para resolver el problema.

NIVEL 3:

1. Si la familia permanece insatisfecho con la respuesta del Director de Operaciones Clínicas, pueden iniciar una queja de nivel 3 **por escrito** a PerformCare (El Administrador de Sistema contratado por el Departamento de Niños y Familias) siguiendo el mismo proceso descrito en el Nivel 2 , el # 2 descrito arriba) , indicando por qué sienten que la resolución sugerida por el Director de Operaciones Clínicas es inadecuada.
2. PerformCare puede ser contactado al 1-877-652-7624.

**** Si el miembro de la familia o persona que lo asiste cree que el tema es de una posible conducta criminal o inmoral que justifican una atención inmediata, la denuncia puede iniciarse en el nivel 3 por escrito al Director Ejecutivo.**