

Definición

Una queja es un problema que está teniendo con un personal, servicio o programa de LUK que necesita ser tratado.

Una queja es una queja formal por escrito con el propósito de la investigación y su resolución.

Procedimiento de queja - Propósito

Es posible que tenga quejas sobre servicios o personal. Cuando nos traiga esas quejas, trabajaremos con usted para que no se conviertan en problemas persistentes. Algunos problemas pueden permanecer sin resolver y el siguiente procedimiento está diseñado para ofrecer a los clientes la oportunidad de abordar sus preocupaciones

Procedimiento de queja - Valores y directrices

LUK busca crear un entorno seguro, no discriminatorio y confiable. LUK trabaja arduamente para respetar las preocupaciones únicas de las personas cuya confianza ha sido violada por aquellos en una posición de autoridad, influencia o poder. El personal trata de ser abierto y atento a tus comentarios y quejas. Valoramos su opinión y perspectiva. Luk valora la retroalimentación directa y la honestidad, la responsabilidad personal y la responsabilidad mutua. El personal busca desarrollar relaciones en las que usted y el personal sean responsables. Esta política de quejas está destinada a ser consistente con los valores de la agencia, cuyo enfoque es el personal – relación con el cliente, mientras que al mismo tiempo trata de hacer que el personal sea responsable de los valores de la agencia.

Procedimiento de queja - Principios rectores

Cada queja o problema es lo suficientemente significativo como para ser de preocupación.

Cada problema debe resolverse lo más rápido y lo más cerca posible del origen.

Se alienta a los clientes a utilizar el Procedimiento de Queja sin temor a represalias.

Grievance Procedure - Proceso

Este Procedimiento de Queja se le da a usted y a su padre/tutor (si es necesario) cuando usted ingresa o inicia un programa o servicio y de nuevo cuando ocurre una queja.

El Procedimiento de Queja debe ser utilizado cuando usted ha hablado de una queja con el personal o el supervisor del personal y usted no está satisfecho con el resultado. O tiene una queja que cree que debe involucrar a otra persona fuera de su programa o servicio.

Si necesita ayuda para escribir su queja, una persona del personal de su elección puede ayudarlo.

Su queja por escrito puede ser presentada al Director Clínico o a su designado. El Director Clínico le informará en dos (2) días hábiles que su queja fue recibida. El Director Clínico o su designado le dará una estimación de cuándo se completará la investigación y se completará un informe escrito. Además, el Director Clínico hablará con usted sobre cómo un Oficial de Derechos Humanos puede ayudarlo con su queja. El Director Clínico o su investigador designado atena todos los hechos y circunstancias y dará

una respuesta por escrito dentro de un período de tiempo razonable.

Si no está satisfecho con la respuesta del Director Clínico o su designado, puede apelar al Director Ejecutivo (CEO) de la agencia, quien examinará todos los hechos y circunstancias y le dará una respuesta por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles.

Si no está satisfecho con la respuesta del CEO, puede apelar ante la Junta de Rectores de Di de la agencia, que considerará todos los hechos y circunstancias involucrados y le dará una respuesta por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles de la reunión mensual programada.

Toda la documentación escrita sobre su queja, incluyendo el formulario de queja, las respuestas escritas y la documentación del proceso y el resultado, se colocará en su registro. Se colocará una copia de los documentos en el expediente de la agencia central. Todas las quejas formales presentadas de conformidad con estos procedimientos se documentarán en el sistema de información de agency.