



Agravios de Clientes

CR 3, ETH 4, FKC 2, MHSU 2, RPM 2.02

Vigente – 12/04

Revisión – 07/10, 2/13, 10/16, 6/17; 11/18

Resumen

Nuestro personal se compromete a trabajar en colaboración con los niños y familias. En ocasiones, las familias podrán tener preguntas o dudas acerca de los servicios que reciben o de nuestras políticas y procedimientos. La mayoría de estos casos se pueden resolver mediante conversaciones con el proveedor de servicios o el supervisor del mismo. Sin embargo, si los problemas persisten o los clientes creen haber sido objetos de tratos inapropiados, ellos tienen el derecho de entablar una querrela formal.

Política

Todos los clientes y sus tutores tienen el derecho de presentar un agravio por la manera en que el personal de Boys & Girls Village (BGV, por sus siglas en inglés) los trata o por los servicios que reciben. Los miembros del personal también deberían presentar agravios en nombre de un cliente o tutor si están conscientes de una inquietud que el cliente/tutor esté reacio a denunciar. Se ha desarrollado un mecanismo para la presentación de querrelas/agravios formales para así garantizar la rendición de cuentas y que los problemas se resuelvan de manera oportuna.

Procedimiento

Al ingresar en cualquier programa, el cliente y el tutor recibirán una copia del Formulario de Denuncia de Agravio e indicaciones de cómo presentar un agravio. El cliente/tutor firmará una notificación reconociendo haber leído y entendido el procedimiento y que recibió una copia del formulario.

Para Padres/Tutores y Adolescentes

1. La persona que entabla la querrela (el “querellante”) debería solicitar una copia del formulario de Agravio de un miembro del personal de BGV. Este miembro del personal le proporcionará el documento y volverá a explicarle las políticas y el procedimiento para completar el formulario. Al llenar el formulario, se debería indicar la naturaleza de la querrela y el nombre completo del miembro(s) del personal que tuviera parte en la situación, de haber alguno.
2. El formulario se puede enviar por correo a BGV o se puede dejar con el miembro del personal para ser dirigido al Director de Operaciones (COO, por sus siglas en inglés). El cliente/tutor además podrá presentar una querrela ante la Comisión de Derechos Humanos y Oportunidades del Estado de Connecticut en 25 Sigourney Street; Hartford, CT 06106.
3. El Formulario de Denuncia de Agravio será reenviado al COO o a la persona que designe para su revisión. Estas acciones podrían incluir:
 - a. Entrevistas con el miembro del personal implicado en el agravio;
 - b. Entrevistas con el querellante para recopilar más información;
 - c. Capacitaciones u otros tipos de seguimiento con el personal objeto del agravio;
 - d. Denuncias por maltrato o negligencia;
4. Dentro de dos semanas a partir de la recepción de la denuncia, el COO o la persona que designe formalmente comunicará el resultado de la querrela al querellante y su tutor, según sea apropiado.
5. Una copia de cada agravio y resolución/resultados se proporcionará al Departamento de Control de Calidad y Cumplimiento para fines de monitoreo y para subir al expediente electrónico de salud del cliente por parte del Técnico de Control de Calidad.

6. Todos los agravios que se hayan presentado desde la última reunión de Gestión de Riesgos se debatirán en ese foro para determinar si más acciones procesales o programáticas serán necesarias. El Director Ejecutivo (CEO, por sus siglas en inglés), COO y el liderazgo de la Agencia, incluido el Oficial de Privacidad, asisten a esas reuniones.
7. El CEO informará a la Junta Directiva de todo asunto relacionado con los agravios, según sea necesario.

Para Niños/as

Se ha establecido el siguiente procedimiento para extender a los niños/as menores el derecho de entablar un agravio. El miembro del personal, según determine apropiado por la edad, informará al niño/a que, de sentirse tratado de manera inapropiada por cualquier persona que trabaja en BGV, él/ella podrá actuar de una de las siguientes maneras:

- 1) Solicitar al padre/tutor que denuncie. Al padre/tutor se le proporcionará un formulario de Agravio para llenar en nombre del niño/a y el procedimiento descrito arriba aplicará.
- 2) Denunciar con un miembro del personal que no tiene participación directa en su caso y que le ayudará a completar el formulario.