

Grievance Procedure - SPANISH

Proceso de Queja

El cliente puede presentar una queja si siente que ha sido tratado injustamente por un miembro del personal o voluntario, o si siente que las reglas se han aplicado de manera injusta, o si siente que su seguridad o confidencialidad han sido vulneradas debido a acciones o políticas de la Trauma Recovery Clinic at The Rowan Center ("la Clínica").

El cliente tiene derecho a solicitar un cambio de terapeuta. Puede comunicarse con el Director Clínico, Luke Robbins, LCSW, 203.487.0655, quien determinará el manejo de la solicitud.

Cualquier queja, exceptuando una solicitud de cambio de terapeuta, debe realizarse por escrito y contener la siguiente información sobre el incidente:

1. Nombre
2. Dirección
3. Número de Teléfono
4. Fecha del incidente y día de envío que la carta
5. Descripción y ubicación del incidente

Previa solicitud, las personas con discapacidades pueden usar un método alternativo para presentar la queja, como por ejemplo una entrevista personal grabada.

La queja debe ser presentada por el agraviado y/o las personas designadas a más tardar sesenta días después del supuesto incidente al Director Clínico de la Clínica. Una queja contra el Director Clínico debe enviarse al Directora Ejecutiva de la Clínica, Mary Flynn, 203.487.0671.

Dentro de los doce días siguientes a la recepción de la queja, el representante de la agencia correspondiente procesará la queja, se reunirá con el cliente para discutir la queja y las posibles soluciones. Luego, quince días después de esta reunión, el responsable de procesar la queja responderá por escrito, y el formato apropiado para que el cliente tenga acceso a la queja. La respuesta explicará la posición de la Clínica, y opciones substantivas para resolver la queja.

Si la respuesta no resuelve satisfactoriamente el problema, el cliente y/o las personas designadas pueden apelar la decisión por escrito dentro de los quince días calendario siguientes a la recepción de la respuesta a la Junta Directiva.

Su firma confirma que ha recibido y comprendido este proceso de queja.