

Sus Derechos, Su Voz

Cómo Formular una Queja

Para Northern Rivers Family of Services y agencias miembro

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. Nuestros Derechos del Cliente y Procedimientos de Quejas establecen un proceso para resolver sus preocupaciones de forma rápida y justa.

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 a:

- Rechazar servicios o tratamiento ofrecidos
- Recibir servicios por personal calificado
- Privacidad y confidencialidad en lo que se refiere a todos los aspectos de la atención, incluyendo su expediente de caso
- Ser tratado con respeto, dignidad y compasión
- Recibir instrucción respecto a todo plan de tratamiento y uso de medicamentos y efectos adversos
- Participar, revisar y llevar a cabo todo plan de servicios de tratamiento que cumpla con las necesidades de usted y su familia
- Recibir tratamiento en el entorno menos restrictivo posible que le permita libertad e involucramiento en la comunidad
- Hacer uso de los Derechos de los Clientes y Procedimientos de Quejas para expresar su preocupación o inconformidad respecto a servicios que haya recibido
- Recibir servicios de interpretación y las adecuaciones necesarias para participar en sus cuidados
- No recibir represalias por parte de Northern Rivers por presentar un reporte de buena fe en contra de la organización

Usted tiene la responsabilidad de:

- Respetar los derechos de otros a la privacidad, confidencialidad, seguridad, y bienestar
- Participar en crear y llevar a cabo su plan individualizado de tratamiento
- Dar información a y colaborar con el personal de servicios
- Obedecer las indicaciones razonables del personal para preservar su seguridad y la de los demás

Cómo presentar una queja:

A veces, es posible que usted se sienta inconforme con los servicios del programa. Nos comprometemos a resolver la situación de forma rápida y justa, y con respeto y dignidad. Usted continuará recibiendo servicios de forma ininterrumpida durante el proceso de queja.

Paso 1. Comparta su preocupación con su supervisor principal de trabajadores o del programa. Aunque usted puede compartir sus preocupaciones de forma verbal, le recomendamos que las indique por escrito.

- El personal le proporcionará un formulario de queja y le ayudará a llenarlo.
- El personal responderá a su queja dentro de un lapso de 7 días hábiles.

Paso 2. Si no está satisfecho con la respuesta del personal a su queja, puede contactarse con nuestro departamento de Gestión de la Calidad (QM, por sus siglas en inglés) para darle resolución.

- Nuevamente, le recomendamos que formule su queja por escrito. Usted puede enviar su queja directamente a QM, o el personal del programa lo hará por usted.
- Su queja puede ser presentada de forma verbal si usted lo prefiere. El personal le proporcionará el nombre y número de teléfono de contacto de QM.

¿Qué hará el departamento de Gestión de la Calidad para resolver sus preocupaciones?

- QM le enviará una carta haciéndole saber que se ha recibido la queja y le proporcionará información de contacto en un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que recibamos su queja.
- QM llevará a cabo una revisión de la queja.
- QM responderá a la queja por escrito en un plazo de 45 días hábiles.

¿Todavía tiene alguna preocupación?

Northern Rivers participa en una variedad de programas regulados por socios a nivel estatal, federal, y de la comunidad. Si no se siente satisfecho con nuestra respuesta a sus preocupaciones, siéntase en la libertad de comunicarse con cualquiera de las siguientes organizaciones para solicitar apoyo adicional:

Departamento de Educación del Estado de New York
(NYS State Education Department)
518.474.3852

Oficina de Salud Mental del Estado de New York
(NYS Office of Mental Health)
800.597.8481

Oficina de Servicios Para Niños y Familias del Estado de New York
(NYS Office of Children and Family Services)
518.473.7793

Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos
(U.S. Dept. of Health and Human Services)
800.368.1019

Intérpretes para el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos
(U.S. Dept. of Health and Human Services Interpreters)
877.696.6775

Mejor Salud para el Noreste de New York
(Better Health for Northeast New York DSRIP)
518.264.4967
BHNNY Hotline
518.262.4369

Derechos de Incapacidad de New York
(Disability Rights of New York)
518.432.7861
www.drny.org

Línea de Ayuda de NAMI
(NAMI Helpline)
800.950.NAMI (6264)
www.NAMI.org

Servicios Legales de Higiene Mental del Estado de New York
(NYS Mental Hygiene Legal Services)
518.451.8710

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con:

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

NORTHERNRIVERS