

## FAMILY & CHILDREN'S SERVICES, INC. GRIEVANCE POLICY

**QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA:** Cualquier cliente de Family and Children's Services (F&CS) o cualquier persona interesada en el bienestar de un cliente (como por ejemplo un pariente o su madre/padre adoptiva/o) pueden presentar una queja.

**QUÉ ES UNA QUEJA** Los clientes tienen derecho a presentar una queja si creen que se han infringido sus derechos.

**EN QUÉ MOMENTO SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA:** Es importante presentar la queja lo antes posible a fin de permitir una resolución rápida del problema. Podrá presentar una queja en F&CS o en cualquiera de las cuatro agencias al final de este documento.

**CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA** Para presentar una queja, pida un Formulario de Quejas para Clientes a uno de los trabajadores de F&CS. Escriba su queja en el formulario e incluya su resolución propuesta para el problema. Firme el formulario y entrégueselo a cualquier supervisor de FC&S. Si lo desea, puede solicitar ayuda a un Defensor Local designado de F&CS para llenar el formulario y presentar la queja.

**Clientes de CrisisCare Center:** Después de recibir su queja, intentaremos resolver el problema con su participación en un plazo de (14) días. Se le enviará una respuesta por escrito con la resolución.

**Todos Los Demás Clientes:** Después de recibir su queja, intentaremos resolver el problema con su participación en un plazo de (3) días. Se le enviará una respuesta por escrito con la resolución.

Usted tendrá derecho a presentar una queja, recibir una respuesta por escrito y presentar una apelación si no está satisfecho con la respuesta. Si alguna persona intenta negarle estos derechos o sancionarlo por presentar una queja, comuníquese con la División de Defensa al Consumidor del ODMHSAS, la Oficina del Director General de la Oficina de Asuntos Juveniles (OJA por sus siglas en inglés), la Oficina de Defensa del Cliente del DHS o el Encargado de Expedientes de Quejas de la OHCA.

Para solicitar más información sobre el proceso de quejas, solicite hablar con un Defensor Local de F&CS, o bien con Angela Adamy, Directora de Calidad.

Agencias que pueden ayudarlo en el proceso de quejas

Oficina de Defensa  
del Cliente  
del DHS  
P.O. Box 25352  
Oklahoma City, OK  
73125-0352  
(800) 522-8014

Oficina del Defensor  
General de la OJA  
P.O. Box 268812  
Oklahoma City, OK  
73126-8812  
(405) 530-2800

División Legal del  
Encargado de  
Expedientes de  
Quejas  
de la OHCA  
P.O. Box 18497  
Oklahoma City, OK  
73154-0497  
(405) 522-7217

División de Defensa  
del Consumidor del ODMHSAS y  
Inspector General del ODMHSAS  
2000 N. Classen Blvd.  
Ste.E600  
Oklahoma City, OK  
73106-6016  
(405) 248-9037  
(866) 699-6605  
Linea de Ayuda (800) 522-9054  
AdvocacyDivision@odmhsas.org  
InspectorGeneral@odmhsas.org