



FAMILY & CHILDREN'S SERVICES, INC. GRIEVANCE POLICY

QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA: Cualquier cliente de Family and Children's Services (FCS) 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 FCS 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 FCS. 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 FCS para llenar el formulario y presentar la queja.

Clientes de CrisisCare Center: Dentro de tres (3) días después de recibir su queja, se hará un intento, con su participación, para resolver el problema. Usted recibirá una respuesta escrita con la resolución.

Todos Los Demás Clientes: Dentro de catorce (14) días después de recibir su queja, se hará un intento, con su participación, para resolver el problema. Usted recibirá una respuesta escrita con la resolución.

Usted tiene derecho a presentar una queja, a recibir una respuesta por escrito a su queja y a apelar si no está satisfecho con la respuesta. Si alguna persona intenta negarle estos derechos o penalizarlo por presentar una queja, comuníquese con una de las siguientes agencias: el Departamento de Salud del Estado de Oklahoma (OSDH) – Oficina de Defensa del Cliente, la Oficina de Asuntos Juveniles (OJA) – Oficina del Defensor General, la Autoridad de Atención Médica de Oklahoma (OHCA) – Secretaria de Quejas, o el Departamento de Salud Mental y Servicios de Abuso de Sustancias de Oklahoma (ODMHSAS) – División de Defensa del Consumidor.

Para solicitar más información sobre el proceso de quejas, solicite hablar con un Defensor Local de FCS, o bien con Mary Ellen Solon, Directora de Gestión de Riesgos.

Agencias que pueden ayudarlo en el proceso de quejas:

OSDH
Office of
Client Advocacy
123 Robert S. Kerr
Ave., Suite 1702
Oklahoma City, OK
73102-6406
(405) 522-2720

OJA
Office of the
Advocate General
P.O. Box 268812
Oklahoma City, OK
73126-8812
(405) 530-2800

OHCA
Grievance Docket
Clerk
Legal Division
P.O. Drawer 18497
Oklahoma City, OK
73154-0497
(405) 522-7217

ODMHSAS Office of Consumer
Advocacy and
ODMHSAS Inspector General
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