

Tramitación de quejas del cliente

Nombre y apellido del empleado o profesional: _____

Teléfono: _____

Kids Hope United es una organización dedicada a proporcionar a nuestros clientes servicios de excelente calidad. Para cumplir con este objetivo debemos darles oportunidad de expresar lo que piensan. Estas normas de tramitación de quejas tienen por objeto establecer un método para la resolución de agravios o contrariedades que no pueden resolverse de manera informal entre usted y el personal de la agencia.

¿Qué se entiende por “queja”?

Se entiende por queja la expresión formal de agravios o contrariedades sobre algo en particular que se considera injusto, agravante o abusivo. Presentar una queja significa poner por escrito situaciones o circunstancias que usted considere perjudiciales o injustas.

Usted tiene derecho a presentar quejas cuando crea necesario sin ningún temor a represalias. Kids Hope United se compromete a continuar los servicios que le brinda mientras se considera la resolución de su queja.

Cuando surgen problemas

Hable con el personal de la agencia sobre cualquier contrariedad o inquietud que tenga. Si no llegan a ningún acuerdo, póngase en contacto con el supervisor correspondiente. El supervisor se reunirá con usted dentro de cinco días laborales para discutir el problema y tratar de llegar a una solución mutuamente satisfactoria.

¿Qué puedo hacer si mi queja no se resuelve en forma satisfactoria?

Si no se llegan a una resolución mutuamente satisfactoria, usted puede seguir los siguientes pasos:

1. Escriba los detalles de su queja en el formulario adjunto. Si desea agregar más información, añádala al formulario. Complete el formulario y envíelo al vice presidente principal que corresponda. El vice presidente concertará una entrevista con usted dentro de los cinco días laborales después de recibir la queja por escrito.
2. Si no llegan a un común acuerdo con el vice presidente principal, éste enviará su queja al director ejecutivo. El director ejecutivo concertará una cita para hablar con usted personalmente dentro de los 10 días laborales. Se le notificará la resolución final dentro de los cinco días después de esta reunión. Este es el nivel final del proceso de quejas.

Si su queja quedara sin resolver y usted estuviera recibiendo servicios patrocinados por DCFS (Illinois), DFS (Missouri) o DCF (Florida), es posible que tenga derecho a presentar una queja con la agencia estatal correspondiente. Cada agencia tiene sus propias regulaciones para la presentación de quejas.

Formulario de Quejas

Fecha: _____

Nombre y apellido del cliente: _____

Nombre y apellido del empleado o profesional de la agencia: _____

Motivo de la queja: _____

Resolución propuesta: _____

Firma del cliente: _____

Fecha: _____

Por favor de enviar el formulario completado al:

Kids Hope United
