

Nombre y apellido del empleado o profesional: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Kids Hope United es una organización dedicada a proporcionar a nuestros clientes servicios de excelente calidad. Para cumplir con este objetivo debemos darles la 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.

### Foster Parent Law

Kids Hope United se compromete a asegurar que la agencia cumpla con la Foster Parent Law, las leyes que rigen la tutela legal. Anualmente, invitamos a los padres tutelares a revisar nuestra implementación de la Foster Parent Law y darnos su opinión. Si piensa en algún momento que estamos en violación de la Foster Parent Law, o tiene alguna queja que no se haya resuelto, le pedimos que llene el formulario adjunto.

### Cuando surgen problemas

Discuta el problema con el trabajador social que atiende su caso, o el empleado pertinente, para tratar de llegar a una resolución satisfactoria para ambas partes.

### ¿Qué pasa si mi queja no se resuelve en forma satisfactoria?

Si no llegan a un acuerdo mutuo, siga 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 supervisor que corresponda. El supervisor concertará una entrevista con usted dentro de los cinco días laborales después de recibir la queja por escrito.

2. Si no llegara a un común acuerdo, el supervisor enviará su queja al vice presidente principal. Este concertará una cita para hablar con usted personalmente dentro de los 10 días laborales.

3. Si no llegara a un común acuerdo con el vice presidente, 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 el problema está dentro de las pautas para una apelación, usted tiene derecho a apelar a la agencia estatal correspondiente. En el estado de Missouri tiene derecho a apelar a la junta de revisión para atención alternativa.

\* Para recibir una copia del Plan de Implementación de la Foster Parent Law de Kids Hope United, póngase en contacto con el empleado que se ocupa de su caso.

# Formulario de Quejas para los Padres Tutelares

---

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre y apellido del padre o madre tutelar: \_\_\_\_\_

Nombre y apellido del empleado del caso: \_\_\_\_\_

¿Es esto un agravio con el Foster Parent Law?  Sí  No

Motivo de la queja: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Resolución propuesta: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del padre o madre tutelar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Por favor de enviar el formulario completado al:

Kids Hope United

---

---

---