

[Agregue el logotipo de la agencia]

Procedimientos de presentación de quejas (reclamos)

(Nombre de la agencia) valora sus comentarios con respecto a la manera en que brindamos los servicios y deseamos obtener información sobre su experiencia. Cualquier información que proporcione se tomará en serio y nos ayudará a continuar mejorando los servicios que le brindamos a cada sobreviviente.

Si tiene alguna pregunta o reclamo relacionado a algo que ocurrió cuando se encontraba en (nombre de la agencia), el primer paso es hablarlo con su asesor.

Si no obtiene un resultado aceptable después de hablar del problema con su asesor, o si no se siente cómoda cuando le habla acerca de su problema, (nombre de la agencia) la alienta a presentar una queja o un reclamo. Si prefiere no presentarla por escrito, pida hablar con (insertar nombre del puesto). (Nombre de la agencia) hará todo lo razonablemente posible para evaluar su queja en un plazo de 3 días hábiles o menos. El/la (insertar nombre del puesto) evaluará primero su queja y luego lo hará el Director Ejecutivo si fuera necesario.

Si no se alcanza una resolución mediante estos pasos, puede solicitar que la queja se presente ante la mesa directiva, que hará todo lo razonablemente posible para revisarla en un plazo de 5 días hábiles. Este es el último paso del proceso de presentación de quejas y la decisión que se tome en este momento será la decisión definitiva de (nombre de la agencia). Si, en algún momento, desea tener la información de contacto para el Programa de Violencia Familiar de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services Commission Family Violence Program), el cual es uno de los financiadores de (nombre de la agencia), su asesor se la proporcionará a pedido.

Siga los pasos a continuación para presentar una queja ante (nombre de la agencia):

Redacte la queja (el reclamo), escriba la fecha y su firma. Su asesor puede proporcionarle un formulario o usted puede redactar uno propio. Si prefiere no presentarlo por escrito, pida hablar con (insertar nombre del puesto). Incluya los siguientes detalles:

- a. Su nombre y el nombre del asesor
- b. Detalles acerca de la situación o inquietud
- c. Fecha del problema o incidente
- d. Manera específica que prefiere para resolver el problema

He leído y entendido el contenido de este documento:

Firma del cliente: _____ Fecha: ____/____/____

Firma del asesor: _____ Fecha: ____/____/____

[Agregue el logotipo de la agencia]

Procedimientos de presentación de quejas (reclamos)

Nombre del cliente:

Nombre del asesor:

**Detalles acerca de la situación o inquietud (agregue páginas adicionales si es necesario): **

Fecha del problema o incidente:

Manera específica que prefiere para resolver el problema:

Firma del cliente: _____ Fecha: ____/____/____

¿Podemos contactarla sobre su queja? ☐ Sí ☐ No

Información de contacto (teléfono o dirección de correo electrónico): _____

Formulario fue completado por (si lo ayudaron a completar este formulario):

Nombre en letra de molde: _____

Firma: _____ Fecha: ____/____/____