

# Derechos y reclamos de los clientes

## Sus derechos, su voz. Cómo formular una queja

### PARA NORTHERN RIVERS FAMILY OF SERVICES Y AGENCIAS ASOCIADAS

Northern Rivers Family of Services tiene el compromiso de tratar de manera justa y equitativa a los menores, los adultos y las familias a quienes presta servicio. Respetamos la dignidad personal de cada cliente y, al mismo tiempo, brindamos la atención y los servicios necesarios. Los clientes tienen derecho a recibir servicios sin ningún tipo de discriminación por raza, etnia, nacionalidad de origen, cultura, color de la piel, sexo, orientación sexual, género, condición socioeconómica, edad, estado civil, convicción política, religión, situación migratoria o capacidad mental o física.

Los procedimientos de derechos y reclamos de los clientes estipulan un proceso para resolver sus problemas de manera rápida y justa. Nos comprometemos a garantizar el cumplimiento de sus derechos y nos ocuparemos de cualquier inquietud que tenga con los servicios que recibe en Northern Rivers Family of Services.

#### Usted tiene el derecho a:

- Rechazar servicios o tratamiento ofrecidos
- Recibir servicios por personal calificado
- Que se respete la privacidad y confidencialidad en todos los aspectos de la atención, así como la privacidad de los expedientes de su caso
- Obtener acceso a su expediente
- Ser tratado con respeto, dignidad y compasión
- Participar activamente en la elaboración, implementación y modificación de su plan de tratamiento o el de su hijo/a
- Recibir tratamiento en el entorno menos restrictivo posible que le permita libertad e involucramiento en la comunidad
- Expresar sus dudas o quejas mediante nuestros procedimientos de derechos y reclamos de los clientes
- Recibir servicios de interpretación y las adecuaciones necesarias para participar en sus cuidados
- No recibir represalias ni ser objeto de intimidaciones por parte de Northern Rivers a raíz de presentar un informe de buena fe en contra de la organización

#### Usted tiene la responsabilidad de:

- Respetar los derechos de otros a la privacidad, confidencialidad, seguridad y bienestar
- Participar en crear y llevar a cabo su plan individualizado de tratamiento
- Colaborar con el personal de servicio, aportando sus antecedentes médicos, información legal y datos de contacto correctos y notificando si se modifican.
- Hacer preguntas si las instrucciones o los procedimientos no se entendieron con claridad

#### Cómo puede presentar un reclamo:

A veces, es posible que se sienta disconforme con los servicios recibidos. Nos comprometemos a resolver la situación de forma rápida y justa, y con respeto y dignidad. Usted continuará recibiendo servicios de forma ininterrumpida durante el proceso de queja.

**Paso 1.** Comunique su inquietud al integrante principal del personal o al supervisor del programa. Aunque usted puede dar a conocer sus inquietudes de forma verbal, le recomendamos que las exprese por escrito.

- El personal le entregará un formulario y le brindará ayuda para completarlo.
- El personal responderá a su queja dentro de un lapso de 7 días hábiles.

**Paso 2.** Si la respuesta del personal a su queja no le resulta satisfactoria, puede contactarse con nuestro departamento de Gestión de la Calidad (QM, por sus siglas en inglés) para presentar un reclamo formal.

- Como mencionamos, le recomendamos que exprese su reclamo por escrito, el cual puede enviar directamente a QM. De lo contrario, el personal del programa se ocupará de enviarlo.
- Si lo prefiere, puede presentar su reclamo de forma verbal. El personal le proporcionará el nombre y número de teléfono de contacto de QM.

#### ¿Qué hará el departamento de Gestión de la Calidad para resolver sus preocupaciones?

- QM le enviará una carta para avisarle que el reclamo fue recibido y le entregará datos de contacto dentro de los 15 días posteriores a la recepción.
- QM evaluará el reclamo.
- QM responderá al reclamo por escrito en un plazo de 45 días hábiles.

#### ¿Todavía tiene alguna preocupación?

Northern Rivers participa en una variedad de programas regulados por socios a nivel estatal, federal, y de la comunidad. Si no se siente satisfecho con nuestra respuesta a sus preocupaciones, siéntase en la libertad de comunicarse con cualquiera de las siguientes organizaciones para solicitar apoyo adicional:

- ▶ Departamento de Educación del Estado de Nueva York (NYS State Education Department)  
518.474.3852
- ▶ Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York (NYS Office of Mental Health)  
800.597.8481
- ▶ Oficina de Servicios Para Niños y Familias del Estado de Nueva York (NYS Office of Children and Family Services)  
518.473.7793
- ▶ Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (U.S. Dept. of Health and Human Services)  
800.368.1019
- ▶ Intérpretes para el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (U.S. Dept. of Health and Human Services Interpreters)  
877.696.6775
- ▶ Derechos de Incapacidad de Nueva York (Disability Rights of New York)  
518.432.7861  
[www.drny.org](http://www.drny.org)
- ▶ Línea de Ayuda de NAMI  
800.950.NAMI (6264)  
[www.NAMI.org](http://www.NAMI.org)
- ▶ Servicios Legales de Higiene Mental del Estado de Nueva York (NYS Mental Hygiene Legal Services)  
518.451.8710

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con:

**Susanne Alterio**  
**Directora principal de Cumplimiento**  
[Susanne.Alterio@nrfs.org](mailto:Susanne.Alterio@nrfs.org)  
**518.426.2600**

**NORTHERNRIVERS**