CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT (Mejoramiento Continúo de Calidad)

Child Welfare and Family Services Division
(División de Bienestar Infantil y Servicios a las Familias)

Children's Aid
Every step of the way

Hola,

¡Bienvenidos! Somos el equipo de Mejoramiento continuo de calidad de la División del Bienestar Infantil y Servicios a las Familias en Children's Aid. Nosotros trabajamos para asegurar que la alta calidad de los servicios se mantiene al enterarnos de las experiencias de los niños, los jóvenes y las familias en la División del Bienestar Infantil y servicios a las familias (CWFS).

Si en algún momento estás insatisfecho con los servicios que estas recibiendo, por favor contacta al director o supervisor del programa o al equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad. Adjunto se encuentra una copia de la Política de Quejas que personal asignado como planificador o supervisor de casos que te atenderá y revisará contigo tu queja. Si tienes alguna pregunta, no dudes en ponerte en contacto con el supervisor o líder del programa o con el equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI). La información de los contactos del equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad lo encuentras abajo y también en la Política de Quejas.

Sinceramente,

El equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) de la División del Bienestar Infantil y Servicios a las Familias – (CWFS)

Email: Grievance@childrensaidnyc.org

Línea Directa de Quejas: **212.544.0632**

Bienestar Infantil y Servicios a las Familias (CWFS)

Política y Procedimiento de Quejas

En Children's Aid, "Ponemos a los niños y a las familias primero." Este valor organizacional nos lleva a asegurarnos de que nuestros niños, jóvenes y familias tienen la mejor experiencia posible al recibir servicios en nuestro programa y al interactuar con nuestro personal. Queremos saber si no logramos este ideal para poder hacer los cambios necesarios para mejorar. Con esto en mente, hemos desarrollado la política y el procedimiento de quejas del programa de Bienestar Infantil y Servicios a las Familias de Children's Aid para describir a nuestros niños, jóvenes y familias cómo nos dejen saber si no hemos logrado nuestras expectativas. Valoramos sus aportaciones y comentarios y por eso todas las personas atendidas por nuestros programas tienen el derecho a un proceso de quejas imparcial, sin temor a represalias o intimidación. Los padres, jóvenes, niños, padres de crianza, y otras partes relacionadas son bienvenidos a presentar una queja contactando directamente al personal y la dirección del programa o presentando una queja formal por correo electrónico en Grievance@childrensaidnyc.org o por línea directa telefónica: **212.544.0632**.

Propósito, Alcance y Definición

El propósito de la política es proveer oportunidades para las personas que han recibido servicios de Bienestar Infantil y Servicios a las Familias (CWFS) para ser escuchadas y que sus quejas sean atendidas. El Proceso de quejas empieza cuando el participante lleva sus preocupaciones verbalmente o por escrito ante el liderazgo del programa. Si la queja no se satisface con las recomendaciones de resolución por el liderazgo del programa, el denunciante puede presentar una queja formal escrita ante el departamento de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI). Los tipos de quejas que pueden llevar a una queja formal incluyen, pero no se limitan a:

- Cualquier violación de derechos
- Disponibilidad de servicio o habilidad de recibir un servicio
- La calidad del cuidado recibido y/o si los servicios satisfacen las necesidades del miembro
- Posibilidad de elección de proveedores
- Si los planes de crisis o de apoyo son efectivos
- Elegibilidad y/o si reúne los requisitos necesarios de elegibilidad
- Si se mantiene la salud y el bienestar
- Insatisfacción con los servicios o con los proveedores de servicios
  Insatisfacción con la conducta o el trato de los empleados

Procedimiento

1. Este procedimiento de Política de Quejas y el Formulario de Informe de Quejas se distribuye a todas las personas atendidas al momento de admisión.
2. Las quejas se pueden presentar al liderazgo del programa, empezando con el supervisor del programa, para apelaciones a mayor nivel, presentar al director asistente, al director del Programa, al director Principal, o al subdirector de la División si el participante todavía no está satisfecho con los resultados.
3. Si no se obtiene una solución o el participante no está conforme con la resolución, puede completar un informe de quejas formal con el departamento de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) de la División del Bienestar Infantil y Servicios a las familias (CWFS) para investigar y ayudar a resolver la queja. Una apelación final se puede presentar ante el vicepresidente Ejecutivo.
4. La persona que presenta la queja puede completar el Formulario de Informe de Quejas (ver Adjunto) por su cuenta o en colaboración con personal del programa, incluyendo a un trabajador social, un supervisor, un director asistente, el director del programa o con el equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad. Una copia electrónica del Formulario de Quejas está también disponible presentando una solicitud al equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) vía:
   Correo electrónico: Grievance@childrensaidnyc.org
   Línea Directa telefónica: (212.544.0632)
5. El Formulario de Informe de Quejas completo se debe enviar al Equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) a través del correo electrónico para quejas o por correo a (317 Lenox Ave., 5th Floor, New York, N.Y. 10027/

Attn: CQI Team). Un miembro del equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) iniciará una investigación sobre la queja dentro de las 48 horas de haberla recibido.

6. Las quejas que llegan al Equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) las revisará el director del equipo y las asignará para dar seguimiento. Quejas que involucran acusaciones de fraude o mala conducta del personal se dirigirán al vicepresidente ejecutivo, THMR, o al Oficial de Cumplimiento.
7. El Equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) investigará la queja hablando con el participante, revisando documentos relevantes y entrevistando al personal y al liderazgo del programa para facilitar una resolución lo más pronto posible, pero dentro de los 30 días de recibir la queja. El personal de la división del Bienestar Infantil y servicios a las familias (CWFS) están obligados a cumplir con cualquier solicitud del equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) con respecto a la queja dentro de 48 horas.
8. El equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) discutirá los hallazgos y las recomendaciones de la investigación con el director de cumplimiento y/o el vicepresidente ejecutivo con el propósito de llegar a una rápida resolución de la queja.
9. El participante se reunirá con el equipo de Mejoramiento Continuo de Calidad (CQI) o con personal del programa con respecto al resultado de la investigación, incluyendo recomendaciones para la resolución. El participante recibirá una resolución a su queja escrita después de la reunión.
10. Se debe dar seguimiento a todas las quejas y evaluarlas con respecto al desempeño general y mejoría del programa durante las reuniones trimestrales del programa/Mejoramiento Continuo de calidad (CQI).
11. Si el participante no está satisfecho con los esfuerzos de Children's Aid para abordar sus preocupaciones, puede presentar una queja a la agencia regulatoria apropiada como se enlista abajo.

<u>Medios externos para presentar quejas para las personas que han recibido servicios.</u>

Si, después de seguir el proceso interno de quejas, la persona que ha recibido servicios todavía tiene inquietudes, se muestra abajo los medios externos para presentar quejas con una agencia de supervisión.

New York City Administration for Children's Services Programs: Foster Care, Preventive and Home Care (Administración de la Ciudad de Nueva York de Programas de Servicios para Niños: Padres de Crianza, Cuidado Preventivo y en el Hogar)
Office of Advocacy/ACS Parents' and Children's Rights Unit (Oficina de Abogacía/ACS Unidad de derechos de los padres y de los niños)
150 William Street – 1st Floor
New York, New York, 10038
Teléfono: (212) 676-9421
https://www1.nyc.gov/site/acs/about/advocacy.page

New York State Office of Children and Family Services Programs: Foster Care, Preventive and Home Care (Administración de la Ciudad de Nueva York de Programas de Servicios para Niños: Padres de Crianza, Cuidado Preventivo y en el Hogar)
Capital View Office Park
52 Washington Street
Rensselaer, New York, 12144-2834
Línea directa gratis: 800-342-3720
TDD/TTY: 800-638-5163
http://ocfs.ny.gov/main/regionaloffices_main.asp

Department of Youth and Community Development Family Wellness Program (Departamento de Desarrollo Juvenil y Comunitario del programa de Bienestar Familiar)
En Persona
Oficina Principal
2 Lafayette Street, 19th Floor
New York, New York, 10007
General: 1-800-246-4646
Fuera de NYC: 646-343-6800

OVS New York State Office of Victim Services Family Wellness & Next Generation Center Victim Services OVS oficina de Servicios para Víctimas del Estado de Nueva York, Bienestar Familiar y Centro de Servicios para la próxima generación de Víctimas)
Disponible de Lunes a Viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
55 Hanson Place, 10th Floor
Brooklyn, New York, 11217
718-923-4325
Línea directa gratis 1-800-247-8035

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration) Family Wellness Program (Administración de Servicios de Abuso de Substancias y de Salud Mental (SAMHSA) Programa de Bienestar Familiar)
Samhsainfo@Samhsa.hhs.gov
5600 Fishers Lane, Rockville, Maryland, 20857
1-877-SAMHSA-7 (1-877-726-4727)
TTY: 800-487-4889

Acuso de Recibo

Recibido por:

_____
(Nombre completo)

_____ _____
(Firma) Fecha de recibido

Personal de Children's Aid:

_____
(Nombre Completo)

_____ _____
(Firma) Fecha de Discusión