



children & families of iowa

Proceso de Agravio de Cliente

(11/14/12)

Póliza

Clientes cuentan con un método sistemático para presentar cualquiera queja sobre los servicios que reciben sin temor a represalias. Todos los clientes reciben información en el momento de inscribirse que incluye el proceso y su derecho a presentar una queja. También se publica información sobre este proceso en un área prominente en el sitio. Además, clientes recibirán la información y formas con pedir las o en la iniciación de un reclamo.

Relacionado solo con casos de adopción: los padres biológicos, los futuros padres adoptivos, los padres adoptivos y los adoptados pueden presentar quejas sobre cualquier servicio o actividad de Children & Families of Iowa (CFI) u otros proveedores que ayudan con la adopción que ellos creen estar fuera de conformidad con las normas de la Convención Hague, el Acto de Adopción Internacional (IAA) o las regulaciones implementando el IAA. Los clientes no son disuadidos de presentar una queja o cuestionar la conducta o expresar una opinión sobre el desempeño de CFI. Si un cliente presenta un reclamo, la calidad de los servicios y la profesionalidad del personal que se les brinda no afectará de ninguna manera negativa.

Procedimiento

1. El proceso para resolver una queja comienza con una discusión de la queja por escrita con el trabajador asignado al cliente. Si la queja sigue sin resolverse después de esta reunión, el proceso sigue al Paso 2.
2. El cliente después habla del agravio con el Director de Programa dentro de cinco días de trabajo después de hablar la cuestión con el trabajador asignado al cliente. El Director de Programa investigará la queja y responderá por escrito al cliente dentro de 10 días de trabajo después de recibir la disputa o tal período adicional como el Director de Programa y el reclamante puedan estar de acuerdo. Si la queja sigue sin resolverse después de este paso, el proceso sigue al Paso 3.
3. El cliente puede presentar entonces una carta escrita que nota el agravio y los resultados de Pasos 1 y 2 al CEO de la agencia dentro de 10 días de trabajo de completar el Paso Dos. El CEO investigará la queja y responderá por escrito al cliente dentro de 10 días de trabajo después de recibir la notificación escrita del cliente.
4. La acción del CEO será considerada la acción final de la agencia.
5. Los siguientes son aplicables solo en casos de adopción:
 - a. Un resumen de quejas presentadas se proporciona al Secretario y a las entidades de acreditación semestralmente y al pedirse. El resumen incluye la fecha, la queja, y cómo se resolvió la queja. Las tendencias identificadas por el proceso de mejora de calidad incluso datos de queja y resultados de encuestas de satisfacción y cualquier cambio sistemático o programático que debe ser hecho o ha sido hecho debido a tales tendencias en quejas también será incluido.
 - b. Si la queja es un caso de urgencia o presunto fraude, CFI proporciona una revisión acelerada de quejas. Este es determinado por el presidente, o por la Mesa Directiva cuando aplicable.
6. Documentación en el archivo del cliente se realizará para todos los casos donde un supervisor sea llamado con respecto a una queja del cliente. El Procedimiento de Agravio de Cliente se revisa con todos los clientes al inscribirse y ellos firman una declaración que reconoce que ellos han sido informados del procedimiento de agravio. Esta declaración es incluida en el archivo del cliente.



children & families of iowa

7. Todas las quejas escritas y la respuesta del Director del Programa deben enviarse al Administrador de Mejoramiento de Calidad como parte del proceso de revisión de incidentes críticos.
8. El Administrador de Mejora de Calidad presentará a la Mesa Directiva información compilada y resumida de agravios de clientes para análisis de tendencias, según sea necesario.