



## PÓLIZA DE APELACIÓN/QUEJA

La misión de *ChildServ* es ayudar a los niños y sus familias a crear mejores vidas. *ChildServ* cumple con esta misión por medio de la alta calidad de servicios que provee a los niños y sus familias.

Si en cualquier tiempo usted no está satisfecho(a) con las decisiones ó los servicios que recibe de *ChildServ* (y sus preocupaciones no fueron satisfactoriamente resueltas por su Trabajador, Supervisor, ó Director), usted podra expresar su preocupacion (es) por medio del proceso de Apelación/Queja de *ChildServ*. Usted podra registrar su Apelación/Queja por escrito ó verbalmente si se le hace difícil escribir, un empleado de *ChildServ* le podra ayudar si usted lo desea. Usted podra pedir que el proceso de apelación sea llevado a cabo en su primera lengua. Si usted es mayor de doce años, necesitará firmar la página donde aparece la firma para demostrar que recibio esta póliza.

Antes de someter una Apelación/Queja, los siguientes pasos deberán de ser tomados:

- ❖ Reunirse con su trabajador para discutir sus preocupaciones. Si la situación no se resuelve a su satisfacción;
- ❖ Reunirse con el Supervisor para discutir su(s) preocupación(es). Si la situación no se resuelve a su satisfacción;
- ❖ Reunirse con el Director del Programa para discutir su(s) preocupación(es). Si la situación no se resuelve a su satisfacción podra someter una Apelación/Queja.

Las discusiones sobre sus intentos para resolver sus preocupaciones serán documentadas y colocadas en un archivo. Si sus preocupaciones no son resueltas a su satisfacción por medio de su Trabajador, Supervisor, ó Director usted podrá someter una Apelación/Queja. Una copia de esta póliza se le proveerá. Si usted es un cliente del Departamento de Niños y Familias del estado de Illinois (The Illinois Department of Children and Family Services, DCFS) usted tiene el derecho de someter una Apelación/Queja por separado con DCFS. *ChildServ* le proveerá con una copia de la póliza de DCFS.

Para poder someter una Apelación/Queja, deberá seguir los siguientes pasos:

- ❖ La Apelación/Queja deberá de hacerse dentro de los diez (10) días laborales de la fecha cuando se tomo la última decisión.
- ❖ Se deberá documentar la naturaleza del problema por escrito (la razón por lo que no esta satisfecho(a) y lo que le gustaría que sucediera en la situación. La Apelación/Queja necesita ser enviada por correo a: ChildServ, Vice President of Programs, 8765 West Higgins Road, Suite 450, Chicago, Illinois 60631.
- ❖ El Vice Presidente de Programas le notificará por escrito que se ha recibido su Apelación/Queja.
- ❖ El Vice Presidente de Programas notificará por escrito al Presidente acerca de la Apelacion/Queja (por medio de la forma de “Apelación de Servicios Internos”) é incluirá su Apelación/Queja escrita.

### **El proceso:**

- ❖ En la mayoría de los casos, se cita a una audiencia dentro de los diez (10) siguientes días laborales, después de recibir su petición. La agencia hará una decisión de su caso después de la audiencia (al menos de que sea una emergencia).

- ❖ La Apelación/Queja tendrá la audiencia con un panel de por lo menos dos (2) personas escogidas por el presidente de *ChildServ*. El panel consistirá por lo menos de una (1) persona a nivel administrativo, que no pertenezca al mismo departamento de donde resulto la Apelación/Queja.
- ❖ El panel recibirá una copia de la forma “Apelación de Servicios Internos”.
- ❖ El panel recibirá un reporte por escrito de los empleados envueltos en la situación. El reporte consistirá (por lo mínimo de): información básica sobre el caso y detalles de la decisión ó acción que resultó en la Apelación/Queja.
- ❖ Por lo general usted podrá servir como su propio representante, si usted desea podrá designar a otra persona o/a un abogado como su representante.
- ❖ Usted podrá retirar su Apelación/Queja en cualquier momento durante éste proceso.

El panel notificará al presidente por escrito de la recomendación hecha durante los siguientes diez (10) días después de la audiencia. El presidente tomará una decisión durante los siguientes veinte (20) días laborales después de haber recibido el reporte final del panel, la respuesta será enviadas por escrito y por correo certificado.

Las copias con fecha de la Apelación/Queja, el reporte final del Panel, la respuesta del presidente sobre la Apelación/Queja son enviadas al:

- ❖ Al Vice Presidente de Programas
- ❖ Al archivo del caso
- ❖ Al archivo del padre de crianza (si aplica)
- ❖ AL Director de Mejoramiento de Calidad

### **Apelación con DCFS**

En caso de que usted decida someter una Apelación/Queja con DCFS, el resultado será documentado en el archivo de su caso. Toda documentación será sometida en la forma de “Apelación de Servicios con DCFS”. Una copia de la documentación será sometida al Director de Mejoramiento de Calidad.

### **Reporte de Apelación/Queja**

- ❖ El reporte de la Apelación/Queja u otros documentos relacionados seran revisados y reportados trimestralmente por el Director de Mejoramiento de Calidad.
- ❖ El reporte será distribuido a los administradores de la agencia.
- ❖ El Presidente de *ChildServ* reportará al consejo de administración de *ChildServ* acerca de las Apelaciones/Quejas.

### **Programa Específico (Adopción)**

Registro de Queja #: 1-800-232-3798      Licencia #: 012033

Agencia de Adopción por todo el estado #: 1-800-572-2390

- ❖ *ChildServ* iniciará una investigación de quejas recibidas dentro de 2 días laborales;
- ❖ Deberán tener toda la documentación escrita de todas las quejas recibidas por la agencia;
- ❖ Deberá reportar el resultado de su investigación de queja por escrito al Departamento Regional Liciativa o a un representante de DCFS dentro de 10 días laborales después de que las quejas son recibidas;
- ❖ La venganza contra la persona que hace la queja está prohibida;
- ❖ Un miembro del personal de nivel directivo será designado para aceptar quejas del consumidor; y

- ❖ Las resoluciones de todas las quejas serán reportadas en la junta directiva de la agencia en la siguiente reunión.

**Derechos del Cliente:**

- ❖ Las pólizas y procedimientos de la agencia serán proporcionados por escrito a posibles clientes, incluso a padres biológicos, padres adoptivos y adoptados que han servido, lo más pronto posible, y, en caso de padres biológicos y adoptivos, antes de la colocación o antes de hacer cualquier contrato escrito con los clientes
- ❖ El recibo de una copia de las pólizas y procedimientos de la agencia debe ser firmado por el cliente y atestiguado, y una copia será mantenida en el archivo del cliente.

**Este proceso de agravio debe ser usado por padres de crianza sólo para violaciones alegadas de la Ley del Padre de Crianza que no son cubiertas por un agravio existente o proceso de petición. Por ejemplo esto no puede ser usado para dirigirse a cuestiones que son cubiertas por el proceso de petición de servicio, el proceso de petición para casos indicados del abuso/abandono del niño, el proceso para la apelación conclusiones de investigación licenciativas o revocaciones de licencias, etc.**



## PAGINA DE FIRMA

He recibido la copia de la Pólizas de Apelación/Queja de *ChildServ*. He revisado y entendido esta póliza. También entiendo que mi trabajador de *ChildServ*, estará disponible para contestar cualquier pregunta que yo necesite sobre ésta poliza.

---

Firma

---

Fecha

---

Firma

---

Fecha

---

Firma

---

Fecha

---

Firma

---

Fecha

---

Empleado de *ChildServ*

---

Fecha