

¿QUE ES UNA QUEJA FORMAL?

1. Las quejas formales son utilizadas para tratar asuntos que **no** son basados en la discriminación ni que conciernan al agravio por la a colocación o el retiro de un niño.
2. Las quejas formales deben presentarse por escrito y solo deben ser presentadas si los tres pasos anteriores se han completado y su(s) preocupación(es) no ha/han sido dirigida/s.
3. Por favor refiérase a los ejemplos proporcionados bajo el título “Quejas del Cliente” para determinar si usted tiene una queja formal. Siga las instrucciones detalladas en la siguiente sección para hacer su queja por escrito.



PRESENTANDO UNA QUEJA FORMAL

La Queja formal debe ser por escrito y debe incluir lo siguiente:

- Una explicación del acontecimiento que tomo lugar
- Nombres y edades de todos los niños implicados
- El nombre del trabajador social asignado y el número de teléfono
- Su objeción al acontecimiento o el tratamiento que usted recibió

Mandar por Correo A:

Riverside County DPSS

Attn: Complaints Coordinator

10281 Kidd Street, 2nd Floor

Riverside, CA 92503

Un representante de la Oficina del Director se pondrá en contacto con usted con respecto a su queja dentro de cinco (5) días laborales.



El Proceso de Quejas

UN PROCESO PASO A PASO PARA RESOLVER SUS QUEJAS

RIVERSIDE COUNTY
DEPARTMENT OF PUBLIC SOCIAL SERVICES
CHILDREN'S SERVICES DIVISION

QUEJAS DEL CLIENTE

Una queja del cliente es cualquier preocupación que se considere no resueltas por un cliente anterior o actual del Departamento de Servicios Sociales o de un miembro del público. Ejemplos de las quejas del cliente son problemas que implican:

- Llamadas que no son devueltas
- Cuestiones financieras
- Colocación de un niño
- Resultados de la investigación de CPS
- Comportamiento del personal
- Visitas
- Otros asuntos de servicio al cliente

FAVOR DE NOTAR que este proceso de queja no incluye demandas por discriminación o un agravio (cuando se cree que el personal de CPS no han seguido las políticas o procedimientos con respecto a la colocación o el retiro de un niño).

Para presentar una queja de discriminación, favor de referirse al folleto llamado "Sus Derechos bajo los Programas de Asistencia Pública de California" (PUB 13).

Para presentar un agravio, por favor de referirse al folleto titulado "Resolving Grievances" (DPSS 3373).

NOTAS:

¿QUÉ PASOS NECESITA SEGUIR PARA ASEGURAR QUE SU QUEJA SEA RESUELTA?

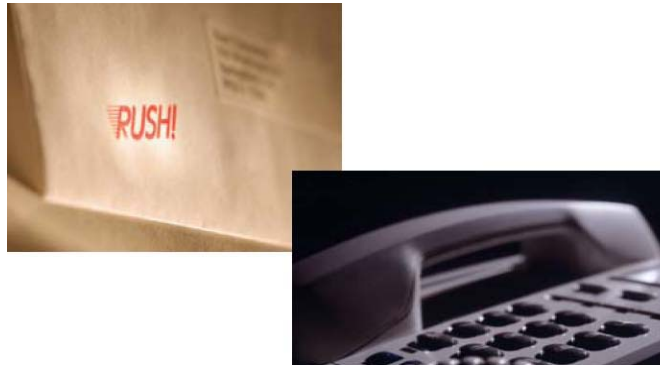
1

PASO UNO: CONTACTE A SU TRABAJADOR SOCIAL

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____

Discuta sus preocupaciones con su trabajador social asignado y pregunte qué se puede hacer para remediar la situación. Por favor permítale 24 horas a su trabajador social para regresar su llamada. El o ella puede no estar disponible para responder su llamada durante la misma jornada de trabajo. Si no tiene un trabajador social asignado o su situación justifica eludir el trabajador social y/o supervisor, puede ponerse en contacto con la Unidad de Quejas directamente al (951) 358-5650.



NOTAS:

2

PASO DOS: CONTACTE AL SUPERVISOR

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____

Si su trabajador social no puede asistirle o no ha regresado su llamada en el plazo de 24 horas, contacte al supervisor del trabajador social. Permita que el supervisor sepa cuando usted contactó a su trabajador, lo que dijo el trabajador social, y cuales son sus preocupaciones.

PASO TRES: CONTACTE AL GERENTE REGIONAL

3

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____

Si el supervisor no puede asistirle o no ha regresado su llamada en el plazo de 24 horas, contacte al Gerente Regional del supervisor y pida que el le asista con su preocupación. El Gerente Regional evaluará la preocupación por:

1. mirando en su expediente para la información, y
2. entrevistara al trabajador social y al supervisor

El Gerente Regional le llamara o escribirá a usted dentro de cinco (5) días de trabajo laborales con su decisión. Si usted no esta satisfecho con la decisión, usted puede presentar una queja formal.

NOTAS:
