

## **Procedimiento a Seguir en Caso de Quejas**

Las personas que reciben servicios a Main St. Counseling Center tienen los medios de presentar una demanda oficial. El procedimiento es el siguiente:

**Nivel I: Supervisor** Un (a) cliente (a) (o el padre de un menor) informará al terapeuta su descontento y deseo de presentar una demanda oficial. Es entonces la responsabilidad del (la) terapeuta programar una reunión con el(la) cliente (a), el(la) terapeuta y el(la) supervisor (a) del (la) terapeuta. En esta reunión el(la) supervisor (a) oír toda la información presentada por el(la) cliente (a) y fijará la fecha y hora para una segunda reunión. En esta segunda reunión, la decisión del (la) supervisor (a) será comunicada verbalmente al (la) cliente (a). Una copia escrita de la decisión también será entregada.

**Nivel II: Ombudsperson de la Agencia** Si el(la) cliente (a) no está satisfecho (a) con la decisión del(la) supervisor (a), él(ella) puede apelar al Ombudsperson de la agencia que es el Dr. Steve Margeotes, director ejecutivo. Es entonces la responsabilidad del ombudsperson de la agencia hacer una reunión con el(la) cliente(a). En esta reunión toda la información pertinente será considerada y una decisión será rendida. Esta decisión será comunicada al (la) cliente(a) verbalmente durante esta reunión u otra programada en el plazo de diez días. Un resumen escrito también será entregado al (la) cliente (a) después de la reunión.

**Nivel III: Ministerio de Salud Mental del Condado ( County Mental Health Board)** Si el (la) cliente (a) no está satisfecho(a) con la decisión del ombudsperson de la agencia, él (ella) puede pedir al ministerio de salud mental del condado de Essex que revise el caso. Este ministerio a través del administrador, recibirá y reparará las quejas referidas por el ombudsperson de la agencia dentro de cinco días laborables. El Ministerio de Salud Mental del Condado de Essex compartirá los hallazgos encontrados con el(la) cliente (a), y el ombudsperson de la agencia dentro de los próximo siete días laborables después de la queja.

**Nivel IV: División de Servicios de Salud Mental del Estado de New Jersey (NJ Division of Mental Health Services)** Si el (la) cliente (a) aún no está satisfecho (a) con las recomendaciones del Ministerio o la respuesta de la Agencia, él(ella) puede pedir una revisión directamente a la División en cualquier momento. La División lo(la) animarán, a que busque primero la revisión de la situación a nivel de la agencia y que justifique la razón por la cual ha llegado a este nivel ya sea omitiendo alguna agencia o el condado. La División le avisará a la agencia y el Ministerio de Salud Mental del Condado de todas las quejas recibidas directamente o al menos que el(la) cliente(a) se oponga a que se divulgue esta información.

La División reparará las quejas y someterá un informe escrito de sus resultados dentro de los próximos siete días laborables.

La razón o acción por la cual el(la) cliente (a) se ha quejado no necesita ser suspendida mientras el caso está en el proceso de ser revisado. Un(a) cliente (a), sin embargo, puede pedir en cualquier momento a la División que el proceso de revisión sea expeditada, y tal revisión puede ser completada en el plazo de 72 horas después de la petición.

El (la) cliente (a) que pida ayuda o la consideración de una queja al Ombudsperson de la agencia, El Ministerio de Salud Mental del Condado o a la División tendrán que consentir al acceso de expedientes relevantes para autorizar a las personas a que le proporcionen ayuda o la revisión de su queja, si es necesario. *Las acciones de la División se observan en la sección 10:37- 4.6 de las regulaciones/estándares que gobiernan los Servicios de Salud Mental en el Código Administrativo de Nueva Jersey-Título 10.*