

NAMI-NYC

Política de Procedimiento de Queja por Agravio al Participante

PROPÓSITO: El propósito de esta política es el de establecer normas dentro del programa de NAMI-NYC para asegurar que el personal lleve a cabo el manejo del caso y la investigación de las quejas por agravio sometidas por los participantes, y/o sus familiares, el personal de cuidado o de apoyo, y así hacer el trabajo para alcanzar una solución.

La estructura de los programas de NAMI-NYC, con su enfoque personal, permite que los participantes del programa expresen abiertamente su punto de vista. El Proceso de Quejas Por Agravio al Participante habilita a los consumidores, padres, miembros de la familia, o al personal de cuidado para ejercer su capacidad de darle voz a los agravios o quejas en contra de los servicios o actividades de NAMI-NYC, lo cual incluye el rechazo de admisión al programa, la expulsión del programa, o cualquier otro aspecto de sus operaciones o administración. Esto permite que los participantes presenten ante el personal de NAMI-NYC, ya sea sus quejas por agravio o cualquier otro asunto que tengan. El Proceso de Quejas por Agravio al Participante también tiene previsto un lapso de tiempo oportuno para finalizar el examen y la solución al caso.

DEFINICIONES:

1. **Participante:** es cualquier individuo que ha obtenido servicio de NAMI-NYC o ha sostenido una o más instancias de contacto con NAMI-NYC en relación a los programas ofrecidos.
2. **Queja:** es cualquier falta de satisfacción expresada en forma escrita por el participante, un miembro de su familia, un miembro del personal de cuidado o de apoyo (p.ej., un proveedor de servicios) con relación a los servicios proporcionados por NAMI-NYC.

POLÍTICA:

1. NAMI-NYC tiene procedimientos establecidos para asegurar que los participantes estén informados sobre su derecho a registrar una queja y sobre el proceso para hacerlo.
2. Las quejas presentadas por el participante/por un representante, independientemente de la modalidad de entrega (p.ej., servicio postal, correo electrónico, teléfono, fax, etc.) debe llevarse a revisión en un lapso de tiempo oportuno.
3. El personal que encabeza la administración de NAMI-NYC debe investigar las quejas recibidas, incluyendo el proceso de verificación con el participante o la persona que originó la queja para discutir dicha queja y obtener información adicional.
4. El personal que encabeza la administración de NAMI-NYC debe completar su investigación durante el período establecido de tres (3) semanas a partir de la fecha de recibo de la queja inicial.
5. El personal que encabeza la administración de NAMI-NYC le notificará al participante el resultado de la investigación.

PROCEDIMIENTO: El Proceso de Queja por Agravio al Participante se desarrolla de la siguiente manera:

1. Si algún participante tiene una queja, debe exponerla con el Coordinador del programa de NAMI-NYC. El Coordinador debe proseguir a investigar la queja y resolver el asunto. Si el participante no se siente cómodo presentándole su queja al Coordinador, puede llevar su queja a un nivel superior por medio de las medidas delineadas a continuación.
2. El participante puede notificar su queja al Gerente del Departamento y/o al Director Ejecutivo Asociado. Si ninguno de estos individuos puede resolver la queja, él/ella puede presentarle la queja al Director Ejecutivo.
3. El Gerente del Departamento en consulta con el Director Ejecutivo Asociado debe desarrollar un plan de respuesta a la queja en un período de tres (3) semanas. Si la queja fue recibida por el Director Ejecutivo Asociado, éste debe desarrollar el plan de respuesta con el Gerente del Departamento.
4. El participante recibirá una respuesta por escrito en atención a la queja por medio de correo electrónico o del servicio postal.
5. Si el participante no ha quedado satisfecho con la decisión de NAMI-NYC, y desea llevar su queja más allá de ese nivel, tiene la opción de llevarla ante las autoridades de la agencia regional de salud mental, específicamente, la Oficina de Asuntos del Consumidor del DOHMH (Departamento de Salud e Higiene Mental) de la Ciudad de Nueva York, al 212-219-5393.

DOCUMENTACIÓN DE LA QUEJA POR AGRAVIO AL PARTICIPANTE

NAMI-NYC documenta de manera completa toda queja por agravio de los participantes.

- A. La documentación de la Queja por Agravio al Participante incluye:
 1. Fecha de la Queja
 2. Nombre del participante
 3. Naturaleza de la Queja
 4. Descripción de la solución al caso
 5. Fecha de la solución
 6. Fecha en la que el participante fue informado sobre la solución al caso y el participante dio su respuesta.
- B. La documentación de la Queja por Agravio del Participante también debe incluir evidencia de que el proceso de revisión se ha realizado de manera oportuna y efectiva.