



# CORNUCOPIA, INC

## Agravio de Políticas y Procedimientos

Usted puede presentar una queja si alguien te está castigando, el tratamiento que te equivocas, no tomar en la atención de sus necesidades, haciendo burla de usted, o le haga daño de ninguna manera. También puede presentar una queja si usted ve que alguien no está siendo tratado bien. Usted nunca debe ser obligado a hacer algo que usted no quiere hacer. Usted nunca debe tener miedo de pedir ayuda y nunca debe ser incapaz de probar algo que le interese, siempre que sea seguro hacerlo. Usted siempre debe sentir que puede hablar con alguien sobre cosas que le molestan, sin preocuparse por lo que pensarán de usted o que se enoje contigo o te hacen sentir como si hubieras hecho algo malo.

### **Políticas:**

Su coordinador de servicios será responsable de lo que usted y / su representante legal una copia de la Agravio de Políticas y Procedimientos. Ellos se asegurarán de que usted tiene la firma y / o la firma de su representante legal, lo que indica que ha leído la política. El original se conservará en el archivo de los participantes Cornucopia. La política se presentará a usted y / o su representante legal dentro de los 30 días de servicios a partir de Cornucopia y anualmente en el ISP participantes. Este documento debe ser firmado y guardado en el archivo de los participantes. La política será revisada con ustedes cada año, o tal como fueron actualizados y revisados.

### **Procedimientos**

#### **Si el problema está en Cornucopia**

1. El cliente y / o representante legal debe tratar de resolver el problema con su Coordinador de Servicios. El Coordinador de Servicios tiene la responsabilidad de dar seguimiento a la preocupación dentro de los 3 días de trabajo.
2. Si el cliente no está contento con el resultado de que el Coordinador de Servicios ha llegado, usted tiene el derecho de llamar a una reunión de queja para ser mediada por el director del programa..
3. Si una reunión de quejas se lleva a cabo, el director del programa va a escribir minutas de la reunión y dará una copia para usted y su representación legal y su Coordinador de Servicios. El acta de la reunión tendrá un plan de acción y los plazos para el seguimiento de una solución al problema, dentro de los 14 días de trabajo.
4. Si usted permanece insatisfecho entonces usted puede solicitar una reunión con el Director Ejecutivo, quien hará un seguimiento con su preocupación dentro de los 14 días de trabajo.

#### **Si el problema es con alguien fuera de Cornucopia**

1. Usted y / o su representante legal deberá informar a su administrador de casos si hay un problema con los servicios que recibe o con el personal del proveedor.
2. Su Coordinador de Servicios estará ahí para apoyarlo y tratar de llegar a una solución entre las que usted y / o su representante legal y la otra agencia que tiene un problema con. Si la agencia tiene un proceso de queja, su coordinador de servicios le ayudará a usted y / o su representante legal a seguir ese proceso.
3. Usted tiene derecho a cambiar de proveedor si la solución no puede ser conocido que está satisfecho. El cliente debe solicitar un formulario de la libertad de elección del Coordinador de Servicios de cambiar de proveedor.
4. Su Coordinador de Servicios dará y le ayudará en la presentación de un proceso de reclamo exterior.

**Usted está "libre de represalias". Cuando hablas con alguien, la información que comparten no se les debe decir a nadie, a menos que alguien piensa que usted está en peligro. Usted no recibirá en ningún problema ni ser tratados diferente si le dices a alguien**

Yo, \_\_\_\_\_ (nombre), yo entiendo y he leído y/o Agravio de Políticas y Procedimientos con el personal de Cornucopia. También tuve la oportunidad de hacer preguntas y se le ofreció una copia de dicha política y el procedimiento para mis archivos.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Participante

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante / Cuidador / Guardián

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Cornucopia Personal

Fecha: \_\_\_\_\_