

# Continuidad de Cuidado del condado de Morris

---

**Asunto:** Política de quejas

**Responsabilidad primaria:** Presidente del Comité de Asignaciones

**Propósito:** Garantizar que todas las agencias y consumidores que participan en la Continuidad de Cuidado (Continuum of Care, CoC) entiendan su derecho a presentar una queja o reclamo con respecto a la prestación de servicios u operaciones del sistema y el proceso para presentar un reclamo al CoC.

**Alcance:** El CoC del condado de Morris mantiene un procedimiento de quejas para garantizar que todas las quejas se resuelvan rápidamente y con imparcialidad. Las agencias deben considerar el uso de este procedimiento de quejas para las siguientes categorías de quejas:

**1. Quejas contra el Comité Ejecutivo del CoC, miembros individuales del Comité Ejecutivo o cualquier consultor contratado**

Todas las quejas contra el Comité Ejecutivo del CoC, miembros individuales o consultores contratados deben seguir el procedimiento para presentar una queja. En los casos en que la queja sea contra el Comité de Asignaciones, el Comité Ejecutivo la revisará. En este caso, todos los miembros del Comité de Asignaciones que formen parte del Comité Ejecutivo se abstendrán de participar en conversaciones relacionadas con la queja. Si una queja no se resuelve a satisfacción de la persona que la presenta, se puede presentar una apelación en la Oficina de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) en Newark, Nueva Jersey.

Cualquier queja relacionada con la Agencia Principal del CoC, el Departamento de Servicios Humanos del Condado de Morris, debe seguir el proceso de quejas del condado a través del Administrador del Condado.

**2. Quejas interinstitucionales contra proveedores financiados**

El CoC espera que los proveedores intenten colaborar en cualquier problema interinstitucional que surja y lleguen a resoluciones favorables para todas las partes. En los casos en que estos intentos fracasen, las agencias pueden presentar una queja contra un proveedor financiado por el CoC utilizando el proceso estandarizado que se describe a continuación.

**3. Quejas de los consumidores**

Todos los proveedores financiados por el CoC deben tener un procedimiento de quejas formal por escrito que se les proporciona a todos los consumidores en el momento de la admisión al programa. Los procedimientos de quejas de la agencia deben estar disponibles en el idioma que elijan los consumidores y con un nivel de lectura y escritura de tercer grado. Los procedimientos de quejas de la agencia deben incluir una política contra las represalias y describir el proceso para presentar quejas, incluida la presentación de apelaciones al CoC. Las agencias deben recopilar firmas de los consumidores en el momento de la admisión que acrediten que han recibido la política de quejas de la agencia. Las agencias deben presentar sus políticas de quejas al CoC durante el seguimiento.

Todas las quejas de los consumidores deben comenzar por adherirse al procedimiento de quejas individual de cada agencia. Si un consumidor tiene una queja que no se ha resuelto a través del procedimiento de quejas de la agencia, puede apelar al CoC presentando un formulario de quejas utilizando el proceso estandarizado que se describe a continuación.

## **Procedimiento para presentar una queja**

Cualquier persona que desee presentar una queja en cualquiera de las categorías mencionadas anteriormente puede iniciar el proceso de una de las siguientes maneras:

- Usando el formulario de quejas rellenable en el sitio web de CoC
- Completando un formulario y enviándolo por correo postal o electrónico (ver Apéndice A)
- Acudiendo a un defensor del consumidor para que la ayude a presentar una queja.

Después de presentar una queja, el Comité de Asignaciones la revisará y determinará lo siguiente:

- Si la queja es apropiada para una revisión formal por el Comité de Asignaciones o si debe ser remitida a un Comité diferente;
- Si se requiere información adicional o documentación de apoyo para tomar una determinación con respecto a la queja; y
- Recomendaciones para la resolución.

Un representante del Comité de Asignaciones dará una notificación por escrito de la resolución a la persona que presentó la queja y al defensor del consumidor, si corresponde, dentro de las dos semanas posteriores a la presentación de la queja. Las resoluciones tomadas por el Comité de Asignaciones serán definitivas.

## **Informes**

El Comité de Asignaciones se asegurará de que las discusiones sobre quejas específicas queden registradas, ya sea en actas de reuniones o mediante comunicaciones electrónicas. El Comité de Asignaciones presentará un informe al Comité Ejecutivo cada dos meses con la cantidad de quejas recibidas, la queja general, las tendencias y las resoluciones. El Comité de Asignaciones compartirá únicamente tendencias generales y no identificables sobre quejas con el Comité Ejecutivo del CoC y los miembros en general.

## **Anti-represalias**

El CoC del condado de Morris ofrece a las agencias y a los consumidores que deseen presentar una queja la oportunidad de hacerlo sin represalias de la parte acusada o de cualquier representante asociado. Las represalias incluyen, entre otras, acoso, intimidación, violencia, despido del programa, negativa a proporcionar servicios, uso de lenguaje profano o despectivo hacia o sobre el denunciante e incumplimiento de contrato.

El CoC del condado de Morris tomará medidas inmediatas para detener las represalias y evitar que se repitan. Estas medidas incluirán, entre otras, asistencia técnica; implementación de un plan de acción correctiva; informe escrito de la queja y las represalias al financiador (o financiadores) del programa; interrupción de la financiación del CoC. El CoC solicitará documentación de apoyo a la presunta víctima de represalias para fundamentar todas las reclamaciones.

## **Comunicación**

Esta política se publicará en el sitio web de CoC, junto con un formulario de quejas rellenable e información sobre cómo presentar quejas a través de otros métodos.

## **Asignaciones**

Cualquier queja presentada contra los proveedores financiados se considerará durante el proceso de asignación anual del CoC. Los proveedores financiados pueden perder puntos en sus solicitudes según el contenido y las resoluciones de las quejas presentadas. El Comité de Asignaciones hace las determinaciones de puntuación.

