



778 W. State St., El Centro, CA 92243 (442) 265-7033

Política General de Quejas y Denuncias

Cualquier consumidor de los servicios o asistencia de la Agencia De La Tercera Edad del Condado Imperial (AAA) tiene derecho a presentar una queja o denuncia sobre cualquier conflicto sin resolver o problema que surja en el transcurso de la recepción de los servicios, incluyendo el servicio recibido directamente del AAA (por ejemplo, servicio de Información y Asistencia) o servicio recibido por una agencia contratada (por ejemplo, relevo de cuidado en casa, comidas en grupo, comidas a domicilio, etc.). Usted puede presentar una queja o reclamo usted mismo o un representante designado por usted puede presentar la queja o reclamo por usted.

Ninguna represalia será colocada sobre el doliente, y se hará todos los intentos para mantener la queja anónima. Las quejas de discriminación deben ser presentadas ante al Oficial de Equidad de Empleo del Condado de Imperial al (442) 265-1017.

El Proceso de Quejas y Demanda es la siguiente:

1. Las quejas o reclamaciones se deben discutir con su primer punto de contacto en el AAA o con el proveedor directamente, en un intento de resolver el asunto. Si el problema está relacionado con la prestación de servicios del proveedor, se deben hacer todos los intentos de resolver el problema con el proveedor directamente.
2. Si el problema no tiene solución o no puede resolverse, enviar **una queja por escrito** al AAA, 778 W. State Street, El Centro CA, 92243, Atención: Gerente de ICAAA. La queja por escrito **debe** ser enviada dentro de los **30 días** del informe inicial de la queja. La queja por escrito debe incluir el motivo de la queja, la resolución, y cualquier intento (incluyendo una cronología de los eventos) hechos antes para resolver el problema. Tenga en cuenta, todas las quejas escritas deben ser enviadas por correo a AAA, los correos electrónicos no serán aceptados para el proceso de quejas debido a las regulaciones de privacidad.
3. El Gerente de AAA revisará la queja y lo discutirá con el personal de AAA apropiado. Si la queja está relacionada con el servicio entregado por un proveedor contratado de AAA, el Gerente de AAA le dará seguimiento con el proveedor directamente.

4. La persona designada se pondrá en contacto con usted y / o su representante designado **dentro de los siete (7) días hábiles** después de haber recibido la queja y proporcionará una decisión por escrito sobre la queja.
5. Si su queja no se ha resuelto a su satisfacción, el siguiente paso es enviar la queja o reclamación al Director de AAA para una revisión adicional. Envíe la queja o reclamación a la AAA, 778 W. State Street, El Centro, CA 92243, atención: Director de AAA. El director revisará toda la información previa y determinará si se pueden hacer esfuerzos adicionales para resolver el problema. El director responderá a la queja por escrito con una decisión dentro de siete (7) días hábiles después de recibir su queja.
6. Si usted no está satisfecho con la respuesta del director, el paso final en el proceso de reclamo y la queja es de apelar la decisión con la Mesa de Supervisores. Si decide apelar, debe presentar su solicitud de apelación por escrito a la Mesa de Supervisores, dentro de los primeros 30 días después de recibir la notificación por parte del director. Usted recibirá una notificación que incluirá la información sobre la fecha y hora de la reunión de la Mesa de Supervisores cuando se escuchará su queja. Tras recibir el aviso, usted o su representante debe responder por escrito y confirmar su asistencia a la reunión para presentar su queja a la Mesa de Supervisores. La confirmación de su asistencia debe ser recibida por lo menos 2 semanas antes de la fecha de la reunión. El incumplimiento de este requisito puede resultar en la postergación de la apelación. La Mesa de Supervisores proporcionará una decisión final, por escrito, dentro de 5 días hábiles después de la reunión.

Todas las quejas serán rastreados y archivados por el miembro del personal designado dentro del AAA.