



## **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL CLIENTE QUE HACER SI USTED TIENE UNA QUEJA**

Si usted tiene una queja acerca del desempeño del personal de Family Paths, y/o siente que usted ha sido tratado injustamente o discriminado, los pasos siguientes debe seguir para que su queja sea escuchada:

1. Hable en privado con la persona con quien tiene el problema. Le recomendamos que primero trate de resolver el problema de una manera abierta e informal.
2. Si usted no se siente cómodo hablando con la persona con quien tiene el problema, o si hablo con la persona y no esta satisfecho con el resultado, usted puede llamar al Gerente de su programa al 510-893-9230.
3. Si su queja no es resuelta, usted puede hacer una cita para hablar con o presentar una queja por escrito (que puede ser en su propio idioma) al Director Clínico de Family Paths. Si usted tiene un buen motivo para utilizar otro medio para comunicar su queja, como una grabación, puede hacerlo. El Director Clínico se reunirá con usted o le proporcionará una respuesta por escrito a su queja dentro de diez (10) días de la reunión o del recibo de su queja por escrito.
4. O, si prefiere, usted puede sobrepasar los pasos anteriores e inmediatamente contactar la agencia de financiamiento al:

**Alameda County Social Services Agency  
Administrative Offices  
2000 San Pablo Avenue, 4<sup>th</sup> floor  
Oakland, CA 94612  
Attn: Lori A. Cox  
Social Services Agency Director  
(510) 271-9100**

Certifico que la información contenida en este documento fue explicada a mi satisfacción en mi propio idioma y me dieron una copia de este documento.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Cliente (en molde)

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente/Guardián Legal

\_\_\_\_\_  
Fecha