

Quejas

Si percibe una violación de los derechos del cliente, puede presentar una queja escrita o verbal al programa que lo atiende o a la oficina corporativa de Saint Francis Ministries. Una vez que Saint Francis recibe un informe de queja, el cliente es conectado con el director Clínico Corporativo, quien lo comparte con el Comité de Quejas.

El comité de quejas ...

- Revisa todas las quejas dentro de las 72 horas.
- Asegura que la queja sea investigada en un manera oportuna.
- Le notifica si los miembros anticipan una investigación más prolongada.

Dentro de los cinco días hábiles posteriores a una decisión, se le proporcionará un aviso por escrito de lo siguiente:

- Los pasos tomados en nombre del cliente para investigar la queja.
- Los resultados de la investigación y proceso de agravio.
- La fecha en que se completó la investigación.
- La decisión posterior del Comité.
- El nombre y número de contacto del programa en caso de requerir más información

Si no está satisfecho con la respuesta, puede apelar a su persona de contacto, quien le informará sobre otras opciones disponibles para usted.

¿Tiene un evento o inquietud sobre la seguridad del cliente?

Además de comunicarse con Saint Francis, puede comunicarse directamente con la Comisión Conjunta.

La comisión conjunta

Teléfono: 630-792-5800

Email: patientsafetyreport@jointcommission.org

Atención al cliente

Saint Francis Ministries se esfuerza por garantizar que cada niño y familia reciba atención y servicio de calidad. Para garantizar que las inquietudes reciban una respuesta rápida y adecuada, Saint Francis tiene un departamento de Atención al cliente para ayudar a mejorar nuestra relación con aquellos a quienes servimos.

Nuestro representante de atención al cliente le:

- Escuche sus inquietudes
- Documente su llamada
- Recopilar información relevante sobre el asunto
- Permanecer neutral y objetivo
- Permanecer neutral y objetivo
- Facilitar una discusión o reunión con todas las partes en un esfuerzo por llegar a una resolución
- Hacer recomendaciones a la administración de San Francisco
- Proporcionar comentarios y recomendaciones

¿Quién puede expresar una preocupación?

- Miembros de la familia
- Un abogado de la familia
- Proveedores de salud mental
- Representantes escolares
- Proveedores de colocación
- Otras partes interesadas

Cuando llamar a Atención al Cliente:

- Comience comunicándose con el miembro del personal asignado en la oficina en la que se le asignó la atención. Si el problema no se resuelve a su entera satisfacción, pida hablar con el supervisor/director del miembro del personal.
- Si cree que el supervisor/director no puede resolver la disputa, o si aún no está satisfecho, comuníquese con Atención al cliente.

Saint Francis Ministries

Atención: Atención al cliente

110 W. Otis Ave. | Salina, KS 67401

Línea directa: 866-671-4735 | Horas 8-5/M-F

kscustomer@stfrancisministries.org

A Medida Que Usted Y
Su Familia Reciben Servicios

Derechos, funciones y responsabilidades



Funciones y Responsabilidades

El Departamento para Niños y Familias de Kansas (DCF) remite a las familias a los servicios de Saint Francis para recibir apoyo durante tiempos de crisis. DCF luego se asocia con Saint Francis y la familia para evaluar las fortalezas y necesidades, desarrollar un plan de caso y monitorear el progreso. Saint Francis actualiza a DCF y a los socios comunitarios correspondientes sobre el progreso de las tareas del plan de casos.

El equipo de casos asignado ayuda a la familia a alcanzar los objetivos del plan del caso y conectarse con los recursos de la comunidad. El objetivo de todos los servicios es brindar a las familias esperanza y curación mientras se mantiene la seguridad, la permanencia y el bienestar de los niños.

Equipo asignado

Teléfono

Comunicación por correo electrónico

Tiene la opción de comunicarse con nuestros proveedores de atención y servicios administrativos por correo electrónico. Sin embargo, la transmisión de información confidencial por correo electrónico tiene riesgos que debe considerar primero.

Riesgos

- El correo electrónico puede difundirse inmediatamente en todo el mundo y ser visto por muchos destinatarios previstos y no previstos.
- Los destinatarios pueden reenviar mensajes de correo electrónico a otros sin el permiso o el conocimiento del remitente original.
- Pueden existir copias de seguridad del correo electrónico incluso después de que el remitente o el destinatario hayan eliminado su propia copia.



Condiciones para el uso del correo electrónico

Es póliza de Saint Francis Ministries tratar los mensajes de correo electrónico confidenciales relacionados con la salud con el mismo grado de confidencialidad que se otorga a otras partes del expediente médico. Sin embargo, no podemos garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones por correo electrónico.

Debe dar su consentimiento para usar el correo electrónico para información confidencial, como:

- información de salud protegida
- información social
- Número de seguro social
- fecha de nacimiento

El consentimiento incluye el acuerdo con las siguientes condiciones:

- No utilice el correo electrónico para comunicaciones relacionadas con el diagnóstico o tratamiento de problemas de salud mental o del desarrollo, abuso de alcohol y drogas, infección por SIDA/VIH u otras enfermedades transmisibles sexualmente.
- Saint Francis puede reenviar mensajes de correo electrónico internamente según sea necesario para diagnóstico, tratamiento y reembolso. Sin embargo, no reenviaremos correos electrónicos de forma externa sin su consentimiento o según lo exija la ley.
- Aunque tratamos de responder a cada mensaje con prontitud, Saint Francis no puede garantizar cuándo el destinatario de un correo electrónico en leerá el mensaje. Por lo tanto, le pedimos que no utilice el correo electrónico para emergencias.
- Si su correo electrónico requiere o invita a una respuesta, usted es responsable de hacer un seguimiento para determinar si el destinatario recibió el mensaje.
- El correo electrónico del empleador no es privado, por lo que debe abstenerse de utilizar el sistema de correo electrónico de su lugar de trabajo para transmitir o recibir información médica confidencial.

Derechos y responsabilidades del cliente

Usted tiene derechos...

- ser tratado con respeto y dignidad.
- Recibir respeto por su cultura y valores personales, creencias y preferencias.
- a privacidad.
- Ser informado de las reglas del programa, pautas y expectativas.
- hacer preguntas cuando no comprenda su atención, tratamiento y servicios, o lo que se espera de usted.
- recibir información de manera que usted entienda, adaptado a su idioma (servicio de interpretación,) Y en manera que satisfaga sus necesidades (visión, ayuda de audición o deterioro cognitivo).
- a colaborar en las decisiones sobre atención, tratamiento o servicio.
- dar o negar el consentimiento informado a menos que el tratamiento sea ordenado por la corte.
- dar o negar consentimiento informado para producir o usar grabaciones, películas u otras imágenes para fines distintos a su cuidado.
- a recibir información sobre personal responsable de su cuidado, tratamiento o servicios.
- estar libre de negligencia; explotación; y abuso verbal, mental, físico y sexual.
- ener quejas revisadas por San Francisco sin discriminación.
- acceder a los servicios de protección y defensa.
- Para buscar asesoría legal o comunicarse con oficiales del estado, si cree que sus derechos han sido violados

Usted tiene responsabilidades ...

- ser considerado con nuestro personal y propiedad.
- hacer preguntas cuando no comprenda su atención, tratamiento y servicios, o lo que se espera de usted.
- participar activamente y esforzarse al máximo para lograr las metas desarrolladas con nuestro personal.
- proporcionar información precisa y completa sobre todos los asuntos relacionados con su salud mental y física.