

**Catholic Charities West Michigan (CCWM)**  
**Formulario formal de queja/agravio**

Describa lo que sucedió, incluyendo ubicación y personal involucrado: (adjunte hojas adicionales si es necesario)

¿Qué resolución buscó usted?

Nombre del denunciante (por favor, escríbalo a mano)

Firma del denunciante (por favor, firme)

Domicilio (Calle & Ciudad/Código Postal)

Fecha

Número de Teléfono:(\_\_\_\_)\_\_\_\_\_

**Regrese el formulario a:**  
**Director de Calidad y Cumplimiento,**  
**40 Jefferson Ave SE, Grand Rapids, MI 49503**  
**(616) 246-0589**  
**[compliance@ccwestmi.org](mailto:compliance@ccwestmi.org)**



**CATHOLIC  
CHARITIES  
WEST MICHIGAN**

## **Procedimiento de formal de queja/agravio de Catholic Charities West Michigan**

Este procedimiento de presentación de quejas es el proceso al cual los clientes, padres/tutores y/o padres de hogar de acogida de Catholic Charities West Michigan pueden recurrir para compartir inquietudes y solicitar la reconsideración de una decisión que consideren insatisfactoria con personas que tienen autoridad en la agencia.

### **Pasos para realizar un reporte:**

1. Primero debe discutir su queja con el miembro del personal de CCWM que trabaje con usted.
2. Si la situación no se resuelve, debe pedir hablar con el supervisor o el director del programa.
3. Si no se llega a una solución adecuada, puede presentar una queja formal por escrito (con su firma) al departamento de Calidad y Cumplimiento.
4. El director de Calidad y Cumplimiento se comunicará con usted dentro de 10 días hábiles de recibir el agravio.
5. El director de Calidad y Cumplimiento (o su designado) realizará una investigación sobre su queja/reporte.
6. Durante este proceso, se reunirá la información necesaria para tomar una decisión informada. Si corresponde, se puede realizar una reunión para brindar a la persona, los testigos y los miembros del personal la oportunidad de: presentar y establecer hechos y evidencia, discutir y cuestionar o refutar el material presentado y trabajar para llegar a una resolución.
7. Se le otorgará una respuesta por escrito, si es necesario, informándole los resultados dentro de los 30 días hábiles posteriores a la recepción de la queja. También se le informará sobre el proceso de apelación disponible en ese momento.
8. Si no está satisfecho con la respuesta, puede presentar una apelación al director ejecutivo (CEO) dentro de 15 días hábiles (o al consultor regional de derechos para clientes de abuso de sustancias financiados por el sistema público de salud mental).
9. El CEO deberá responder por escrito dentro de 30 días hábiles.
10. Un cliente puede insertar declaraciones en su registro sobre una inquietud o sobre los servicios que está recibiendo o desea recibir.
11. CCWM puede agregar declaraciones o respuestas, con el conocimiento de los clientes, sobre la inquietud o los servicios que el cliente está recibiendo o desea recibir.
12. Los clientes que participan en programas financiados por el estado y que todavía no están satisfechos con la respuesta, pueden presentar una apelación a la agencia de supervisión del estado de Michigan para ese programa.
13. Para programas no financiados por el estado, la decisión del director general será vinculante.