

Title: Política y Procedimientos de Inconformidades del Cliente
Preparado por: Silvia Lazaro-Estala, MSW, LCSW– Directora Clínica

Nota: Esta copia del documento no está controlada. Para una copia controlada, consulte el directorio compartido.

Política y Procedimientos de Inconformidades del Cliente

En **EL CONSULTORIO PLLC**, estamos comprometidos a proporcionar servicios de la más alta calidad a nuestros clientes y consumidores. Apoyamos firmemente el derecho de los clientes, proveedores de servicios o tutores legales a presentar una inconformidad relacionada con cualquier aspecto de nuestros servicios, personal, políticas o procedimientos. Sus inquietudes son de suma importancia para nosotros, y nos esforzamos por resolver cualquier problema de manera pronta y efectiva. Para mantener una relación positiva, le pedimos que siga los pasos descritos a continuación. En cualquier etapa de este proceso, usted tiene derecho a presentar una inconformidad ante el Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado. Tenga la seguridad de que no se tomarán represalias contra ninguna persona que presente una inconformidad.

Procedimiento para presentar una inconformidad:

1. **Discusión inicial:**
 - a. Aborde la inconformidad directamente con el profesional clínico de EL CONSULTORIO PLLC con quien esté trabajando.
2. **Escalación al Director Clínico:**
 - a. Si la inconformidad no se resuelve a su satisfacción, envíe su inconformidad por escrito al Director Clínico de EL CONSULTORIO PLLC. El Director Clínico llevará un registro de las inconformidades, anotando la fecha de recepción y todas las comunicaciones subsecuentes para garantizar el cumplimiento de esta política.
 - b. El Director Clínico responderá en un plazo de 2 días hábiles tras recibir la inconformidad e iniciará una investigación, que puede incluir programar una reunión para discutir el asunto con el objetivo de resolver la inconformidad. Si la inconformidad no se resuelve, puede apelar ante la Junta Directiva.
3. **Escalación al Director Ejecutivo (CEO):**
 - a. Envíe su inconformidad por escrito al CEO de EL CONSULTORIO PLLC dentro de los 2 días hábiles posteriores a la reunión con el Director Clínico.
 - b. El CEO proporcionará una respuesta por escrito con recomendaciones dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la inconformidad.
 - c. Si circunstancias atenuantes requieren más tiempo para la resolución, se le proporcionará un informe provisional en el plazo de 10 días. Este informe explicará el retraso y proporcionará una fecha estimada, que no excederá los 30 días, para la finalización de la investigación y la respuesta.
 - d. La decisión del CEO es final. Si no está satisfecho con la resolución dentro de EL CONSULTORIO PLLC, puede comunicarse con el Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado y seguir sus procedimientos de inconformidad conforme a la ley de Colorado. Se proporcionarán copias de todos los informes y correspondencias relacionadas con el caso al organismo de licencias correspondiente.

Información de contacto:

Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado

Sección de Salud Mental
1560 Broadway, Suite 1350
Denver, CO 80202
(303) 894-7766

He leído esta política y acepto seguir los pasos descritos anteriormente si tengo alguna inquietud, queja o inconformidad contra EL CONSULTORIO PLLC. Entiendo que tengo derecho a presentar una inconformidad ante el Departamento de Agencias Reguladoras en cualquier momento durante este proceso.

Cliente/Tutor Legal: _____ Firma: _____ Fecha: _____
Profesional Clínico: _____ Firma: _____ Fecha: _____