

Proceso De Queja

Como parte de los Derechos del Recipiente, hay un procedimiento específico que un recipiente y su familia pueden seguir si tienen quejas con respecto a sus servicios en Athena Psych. El proceso de quejas es diseñado para asegurar la revisión oportuna y resolución de la queja del recipiente, y para proveer un proceso habilitando que los recipientes puedan solicitar una revisión por el funcionario regional de la OMH o otras autoridades externas cuando la resolución no es satisfactoria. El proceso entero sería terminado lo más pronto posible.

Los pasos del proceso de quejas para el recipiente en Athena Psych son las siguientes:

1. El recipiente o su familia presentan la queja a su terapeuta a signado.
2. Si la situación no puede ser inmediatamente resuelta por el terapeuta, el terapeuta inmediatamente se comunica con su supervisor clínico.
3. Si la cuestión no puede ser resuelta, el recipiente tiene el derecho de hablar con el supervisor en cuestión dentro de un periodo de tiempo razonable pero no más de un calendario de la semana.
4. Si la cuestión no se resuelve por la presente, el supervisor clínico debería contactar al/la directora del programa inmediatamente.
5. Si la cuestión no se resuelve por la presente, el recipiente y sus familiares podrían consultar con el/la directora del programa en un marco de tiempo razonable.
6. Si la cuestión no se resuelve por la presente, el/la directora del programa debería consultar con el director Ejecutivo Inmediatamente.
7. Si la cuestión no se resuelve por la presente, el recipiente tiene derecho a consultar con el director Ejecutivo en un marco de tiempo razonable.
8. Si la cuestión no se resuelve por la presente, (ni en ningún otro punto del proceso), el recipiente tiene el derecho de contactar cualquier o todas las agencias externas mencionadas aquí, (El centro de Justicia, NAMI, Oficina de Higiene mental del Estado de Nueva York, o el Departamento de salud y Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York), para presentar su queja y buscar resolución.