Una queja puede ser presentada dentro de un plazo razonable a partir de la fecha en que la queja se produjo. Se puede presentar una queja debido a la presunta violación de los derechos del cliente o a apelar una descarga involuntaria de un programa. El demandante puede ser el cliente o cualquier otra persona. Si el autor es una persona distinta a la del cliente, notificación por escrito de cualquier resolución sólo se ofrecerá en el momento de autorización por escrito del cliente. Todas las reclamaciones serán resueltas dentro de los 20 días a partir del día en que la queja fue presentada inicialmente. Los demandantes deben seguir los pasos que se indican a continuación para iniciar una queja.

**PASO 1**

1. El denunciante hará una petición, por escrito, para reunirse con el Oficial De Derechos Del Cliente. Al recibir por escrito la notificcacón, el Oficial De Derechos Del Cliente programará una reunión cara a cara con todas las personas involucradas dentro de **dos días laborables** y le solicitará al demandante que traiga cualquier documento por escrito aparte de su denuncia(s).

**Oficial De Derechos Del Cliente**

Kate Bible

1490 E. Main St, Columbus, Ohio 43205

kbible@svfsohio.org

614-251-6470

Lunes - Viernes, 9:00 a.m. to 5:00 p.m.

**Nota:** Si el Oficial De Derechos Del Cliente es el sujeto de la queja, el demandante puede omitir el paso 1 y pasar inmediatamente al paso 2 para asegurar que la queja sea escuchada por alguien que tome una decisión imparcial.

1. Si la reunión no fue un éxito o si un partido crítico (o partidos) no asiste a la reunión, una segunda reunión será programada dentro de **dos días laborables.**
2. Al concluir la reunión, el Oficial De Derechos Del Cliente documentará la reunión y la resolución, si hay alguna. Esta documentación será facilitada al demandante, en un plazo de **dos días laborables** a partir de la fecha de la reunión.
3. Si el demandante no está de acuerdo con la decisión escrita, puede proceder al paso 2.

**PASO 2**

1. El demandante solicitará una reunión con el Oficial Alternativo De Derecho Del Cliente. La razón de dicha solicitud será formulada por escrito y presentada el Oficial Alternativo De Derecho Del Cliente dentro de **tres días laborables** tras recibir la decisión por escrito del Oficial De Derecho Del Cliente.

**El Oficial Alternativo De Derecho Del Cliente**

Betsy Strong

1490 E. Main Street, Columbus, OH 43205

bstrong@svfsohio.org

 614-358-3213

Lunes - Viernes, 9:00 a.m. to 5:00 p.m.

1. Al recibir la solicitud, el Oficial Alternativo De Derecho Del Cliente programara una reunión con el demandante dentro de un plazo de **tres días laborables** en un esfuerzo para resolver la querella.
2. El Oficial Alternativo De Derecho Del Cliente, tomar una decisión y presentarán sus conclusiones por escrito, al demandante y al Oficial de Derechos dentro de un plazo de **dos días laborables** desde la fecha de la reunión.
3. La decisión escrita el Oficial Alternativo De Derecho Del Cliente es definitiva y vinculante.

El denunciante tiene el derecho de iniciar una denuncia o una queja en cualquier momento y con cualquier entidad externa, que incluye, pero no se limita a:

**Consumer and Family Advocate – ADAMH**

447 East Broad Street, Columbus, Ohio 43215

614-224-1057

**Ohio Department of Mental Health and Addiction Services (OMHAS)**

ATTN: Client Advocacy Coordinator

30 East Broad Street, 8th Floor, Columbus, Ohio 43215

614-466-2596

**Disability Rights Ohio**

200 E Civic Center Dr. Suite 300, Columbus, Ohio 43215

614-466-7264

**U.S. Dept. of Health & Human Services Office for Civil Rights (Region V)**

233 North Michigan Ave. Suite 1300, Chicago, IL 60601

312-353-1385

A su petición, SVFS proporcionará a cada demandante con toda la información pertinente acerca de la queja a cualquier entidad externa que el demandante ha presentado una denuncia.

Todo el personal empleado en SVFS tiene una responsabilidad específica y bien definida de dar aviso inmediatamente al denunciante sobre la disponibilidad al Oficial de Derechos del Cliente y el Derecho del Demandante a presentar una queja.

Los consumidores tienen derecho a contacto con el Oficial de Derechos del Cliente en cualquier momento. El Oficial de Derechos es responsable de asegurar el cumplimiento con el procedimiento de la queja. Los registros de todas las reclamaciones, que incluyen el tema y la resolución, serán conservados por el Oficial de Derechos del Cliente. SVFS presentará un resúmen anual a la Junta ADAMH de Franklin County incluyendo el número de quejas recibidas, los tipos de quejas, y las resoluciones de cada queja. Además, las quejas registradas se pondrán a la disposición de la Junta ADAMH, ODMH, y el Departamento de Salud y Servicios Humanos a petición.