

LA FAMILY HOUSING

Políticas y Procedimientos de Quejas y Reclamaciones

LA Family Housing (LAFH) se esfuerza por garantizar que todos los participantes tengan una experiencia positiva durante su afiliación en cualquier programa de LA Family Housing. Recomendamos encarecidamente al personal que pregunte de forma rutinaria a los participantes si tienen alguna queja para resolverla lo antes posible.

LA Family Housing no discrimina a los participantes en lo que respecta a la denegación de la afiliación en cualquier servicio prestado por CES o la prestación de servicios continuos en cualquier programa, por motivos de raza, color, ascendencia, etnia, religión, idioma principal, origen nacional, ciudadanía, estado de inmigración, incapacidad (mental o física), sexo, género, embarazo, identidad de género, expresión de género, padecimiento médico, condición genética, edad, orientación sexual, estado civil o estado familiar.

LA Family Housing ha implementado los siguientes procedimientos de quejas y reclamaciones que ofrecen a los participantes la oportunidad de impugnar cualquier acción o decisión que el participante considere injusta y/o discriminatoria por los motivos mencionados.

Política

Quejas

LA Family Housing se compromete a atender las quejas de los participantes. Por lo tanto, hemos diseñado este procedimiento de quejas para que los participantes tengan la oportunidad de expresar cualquier queja. Los participantes pueden presentar un [FORMULARIO DE QUEJAS](#) completado a cualquier miembro del personal administrativo de LA Family Housing.

Los participantes también tienen derecho a elevar una queja al presentar un [FORMULARIO DE RECLAMACIONES](#) en cualquier momento mientras se encuentren en LA Family Housing para que sus quejas sean atendidas y para solicitar una revisión de segundo nivel de sus quejas si no están de acuerdo con la respuesta inicial. Todas las revisiones de segundo nivel serán completadas por un personal diferente al que revisó la presentación inicial de la queja. El equipo de trabajo se asegurará de que todos los participantes estén informados de los procedimientos de quejas.

Reclamaciones

LA Family Housing ha diseñado este procedimiento de reclamaciones que permite a los participantes impugnar cualquier acción o decisión que el participante considere discriminatoria por cualquiera de los motivos mencionados. Los participantes pueden iniciar el procedimiento de reclamaciones en cualquier momento, incluso cuando reciben una advertencia (verbal o escrita), un aviso de terminación o cuando tienen una queja general con las políticas y procedimientos del programa que creen que no se abordarán de forma adecuada siguiendo el procedimiento de quejas.

Procedimiento

1. Todos los participantes recibirán un formulario de Políticas y Procedimientos de Quejas y Reclamaciones de los Participantes para que lo revisen y lo firmen al ingresar a cualquiera de nuestros programas. La copia firmada se mantendrá en el expediente.
2. Las copias de las Políticas y Procedimientos de Quejas y Reclamaciones de LAFH, los Procedimientos de Quejas y Reclamaciones de los Participantes de LAFH, el Formulario de Quejas, el Formulario de Reclamaciones y el Formulario de Revisión de Segundo Nivel se encontrarán publicados y disponibles

LA FAMILY HOUSING

para todos los participantes en nuestros centros. Esto incluye, pero no se limita, al ISC, al FSC y a todos los centros de Bridge Housing.

Quejas

1. Si un participante desea presentar una queja, se le entregará una copia del formulario de quejas. Pueden utilizar un formulario de nuestros centros de entrada o solicitar uno a cualquier miembro del personal. La queja debe incluir, como mínimo, lo siguiente:
 - a. Nombre y número de teléfono del participante.
 - b. Una breve descripción de los hechos que dieron lugar a la queja.
 - c. Firma del participante.
2. Una vez que se recibe una queja, LA Family Housing escribirá el día en que se recibió y la entregará inmediatamente al gerente/director del programa en el que el participante está o estuvo inscrito por última vez. El gerente/director tendrá siete (7) días laborales para atender cualquier queja desde el día en que se escribió. Esto podría dar como resultado una reunión, mediación o simplemente una resolución por escrito.
3. Después de cualquier reunión, mediación, etc., el gerente/director proporcionará documentación escrita de la resolución de la queja en un plazo adicional de siete (7) días al participante. También registrarán la queja y la resolución en el Registro de Quejas y Reclamaciones.
4. La queja original y la resolución se cargarán en el HMIS en los Formularios de la Agencia: Otros: Formulario de Quejas FECHA. Ejemplo a continuación:

PROFILE HISTORY ASSESSMENTS SERVICES NOTES FILES CONTACT LOCATION PROGRAMS REFERRALS

UPLOAD A FILE

Category Agency Forms

Predefined Name Other

Name Complaint Form - DATE

File Select File

Trouble attaching files? Switch to the Basic Uploader

Private

ADD RECORD CANCEL

Reclamaciones

1. Si un participante desea presentar una reclamación, se le entregará una copia del formulario de reclamaciones. Pueden utilizar un formulario de nuestros centros de entrada o solicitar uno a cualquier miembro del personal.
 - a. Nombre y número de teléfono del participante.
 - b. Una breve descripción de los hechos que dieron lugar a la reclamación.
 - c. Firma del participante.

LA FAMILY HOUSING

2. Los participantes completarán el formulario y lo entregarán a cualquier miembro del personal. Los miembros del personal escribirán la fecha en la que recibieron la reclamación y la entregarán inmediatamente al Director.
3. Las reclamaciones recibidas se tramitarán en un plazo de 72 horas. Las reuniones de reclamaciones confidenciales (excepto cuando la ley o el proceso lo exijan) serán administradas por uno de los siguientes miembros del personal de LA Family Housing:
 - a. Director de Relaciones.
 - b. Director de Promoción Comunitaria.
 - c. Director de Vivienda Provisional.
 - d. Director de Navegación de Vivienda.
 - e. Director de Estabilización.
 - f. Director de PSH.
4. Se enviará al participante un aviso por escrito del resultado del reclamación en el que se expondrán los fundamentos de la decisión final en un plazo de 72 horas a partir de una reunión presencial confidencial con el participante.
5. La reclamación por escrito y los resultados se cargarán en HMIS dentro de las 72 horas de ser presentado al participante y también se enviará por correo electrónico al Gerente de Reclamaciones de LAFH. Cargue en HMIS el perfil del participante como se presenta en la imagen a continuación:

PROFILE HISTORY ASSESSMENTS SERVICES NOTES FILES CONTACT LOCATION PROGRAMS REFERRALS

UPLOAD A FILE

Category: Grievance

Predefined Name: Grievance Documentation

File: Select File

[Trouble attaching files? Switch to the Basic Uploader](#)

Private:

ADD RECORD CANCEL

6. Si los individuos mencionados no pueden resolver una reclamación o si el participante siente que la reclamación no ha sido tratada de forma exhaustiva o adecuada, los participantes pueden solicitar una revisión de segundo nivel. Deberán completar el formulario de solicitud de segundo nivel y presentarlo junto con su queja/reclamación original y la resolución. Esto elevará su reclamación a un personal senior de LA Family Housing que se reunirá con el participante y revisará la reclamación y los documentos relacionados para resolver la reclamación:
 - a. Director Adjunto del Programa
7. Si el participante mencionado considera que LA Family Housing no ha seguido sus procedimientos establecidos de Quejas y Reclamaciones, puede optar por presentar una apelación con el debido proceso ante la Autoridad de Servicios para Personas sin Hogar de Los Ángeles (LAHSA, por sus siglas en

LA FAMILY HOUSING

inglés). El propósito de la apelación de LAHSA será para que LAHSA determine si LA Family Housing ha proporcionado el debido proceso siguiendo los procedimientos dentro de esta política de reclamaciones. Los participantes que deseen utilizar este servicio pueden hacer su solicitud al Director Ejecutivo del Programa. El Director Ejecutivo del Programa ayudará al participante a completar el Formulario de Apelación de Resolución de Reclamaciones de LAHSA y procesará el formulario de apelación ya sea proporcionando al participante un sobre con sello dirigido a LAHSA o enviando el formulario de apelación por fax a LAHSA al número que se indica a continuación. LAFH procesará el formulario de apelación dentro de las 48 horas siguientes a la entrega del participante de su decisión por escrito en respuesta a la reclamación.

Coordinador de Reclamaciones
Autoridad de Servicios para Personas sin Hogar
de Los Ángeles (LAHSA, por sus siglas en inglés)
811 Wilshire Blvd., Suite 600
Los Angeles, California 90017
Número de teléfono de LAHSA (213) 225-8454
Número de fax de LAHSA: (213)-892-0093

- Los participantes también pueden solicitar que su reclamación se derive a un servicio externo de resolución de conflictos si no están satisfechos con la decisión del resultado. Los participantes que deseen utilizar este servicio pueden hacer su solicitud al Director Ejecutivo del Programa. El Director Ejecutivo del Programa iniciará el servicio en un plazo de 48 horas a partir de la solicitud del participante.

Programa de Resolución de Conflictos
Oficina del Abogado de la Ciudad
200 N. Spring Street, 14th Floor
Los Angeles, California 90012
Teléfono: 213-978-1880
Fax: 213-978-1312

Conozco y comprendo perfectamente los Procedimientos de Quejas y Reclamaciones de los participantes de LAFH, tal y como los ha explicado el personal del programa.

Firma del participante

Fecha

Firma del personal

Fecha

***Los participantes terminados deben abandonar la propiedad de LAFH y solo se les permitirá regresar si la terminación es anulada a través del proceso de Políticas y Procedimientos de Quejas y Reclamaciones de LAFH. Si al participante se le permite regresar, se reunirá con su Navegador/Estabilizador y el Supervisor después de dos semanas para determinar el progreso del participante según el cumplimiento de su plan de caso.**