

Santa Clara County – Senior Nutrition Program
GRIEVANCE PROCEDURE



PROGRAMA DE NUTRIÇÃO SÊNIOR
PROCEDIMENTO DE QUEIXA

O objetivo do procedimento de reclamação é garantir um método ordenado para lidar de forma justa com as reclamações:

Passo 1 – Se um participante/representante/membro da família tiver alguma dúvida sobre o programa ou a equipe, eles são bem-vindos para discutir sua preocupação com o Gerente de Nutrição. Comentários e sugestões de melhorias são bem-vindos a qualquer momento.

Passo 2 – Se a preocupação não puder ser resolvida, o cliente/representante/familiar pode discutir com *(Insira o nome do Representante da Agência)* _____ ou pode optar por enviar/deixar uma carta explicando a reclamação para *(Insira o nome do Representante da Agência)* _____ *(Inserir endereço)* _____

A carta será analisada e uma notificação por escrito será fornecida para incluir os resultados da análise dentro de 10 dias úteis.

Passo 3 – Se o participante quiser registrar uma reclamação no Programa de Nutrição Sênior, ele pode optar por escrever uma carta explicando a queixa ao Programa de Nutrição Sênior do Condado de Santa Clara. O Gerente Sênior do Programa de Nutrição revisará a carta e fornecerá uma notificação por escrito ao participante e/ou representante/membro da família, incluindo os resultados da revisão dentro de 10 dias úteis. As reclamações podem ser enviadas para:

Santa Clara County Senior Nutrition Program
Attn: Senior Nutrition Program Manager
353 W. Julian Street, 4th Floor
San Jose, CA 95110

Passo 4 – Se o participante estiver insatisfeito com os resultados da revisão, o participante pode apelar por escrito para a Sourcewise. A comunicação escrita pode ser dirigida a:

Sourcewise
Attn: Chief Executive Officer
3100 De La Cruz Blvd., #310
Santa Clara, CA 95054

Uma resposta será fornecida no prazo de 10 dias úteis a partir desta apelação.

Sua confidencialidade e direito à privacidade serão protegidos. Somente as informações relevantes para a reclamação podem ser divulgadas à parte demandada. Nada nesta política de reclamações deve ser interpretado como proibindo indivíduos idosos de buscar outras soluções disponíveis, como apresentar suas reclamações em uma reunião aberta do conselho de administração *(Insira o nome da agência)* _____.

