

Santa Clara County – Senior Nutrition Program
GRIEVANCE PROCEDURE



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

El propósito del procedimiento de quejas es para garantizar un método ordenado para tratar de manera justa las quejas:

Paso 1 – Si un participante / representante / miembro de la familia tiene una preocupación sobre el programa o el personal, se le invita a discutir su preocupación con el Gerente de Nutrición. Los comentarios y sugerencias para mejorar son bienvenidos en cualquier momento.

Paso 2 – Si la inquietud no se puede resolver, el cliente / representante / miembro de la familia puede discutir con *(insertar representante de la agencia)* _____. También puede optar por escribir una carta explicando su queja. La carta se puede dejar o enviar a *(insertar representante de la agencia)* _____ por correo a *(dirección del centro)* _____.

Revisaremos su carta y le proporcionaremos una notificación por escrito que incluya los resultados de la revisión dentro de los 10 días hábiles.

Paso 3 – Si el participante desea presentar una queja ante el Programa de Nutrición para Personas Mayores, puede optar por escribir una carta explicando la queja al Programa de Nutrición para Personas Mayores del Condado de Santa Clara. El Gerente del Programa de Nutrición revisará la carta y proporcionará una notificación por escrito al participante y / o representante / miembro de la familia, incluidos los resultados de la revisión dentro de los 10 días hábiles. Las quejas se pueden enviar por correo a:

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

Paso 4 – Si el participante no está satisfecho con los resultados de la revisión, el participante puede apelar por escrito a Sourcewise. La comunicación escrita puede dirigirse a:

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

Se proporcionará una respuesta dentro de los 10 días hábiles posteriores a esta apelación.

Su confidencialidad y derecho a la privacidad estarán protegidos. Solo la información relevante para la queja puede ser divulgada a la parte demandada. Nada en esta política de quejas se interpretará como una prohibición a las personas mayores de buscar otros recursos disponibles, como presentar sus quejas en una reunión abierta de *(insertar el nombre de la agencia)* _____ junta directiva.

