



CAMILLUS HOUSE CLIENT GRIEVANCE FORM

Pol E-10-005B

Camillus House strives to provide high quality services to everyone it serves at all times. We also recognize that there may be times when a client believes they are involved in unfair circumstances or conditions, or they believe they have grounds for a formal complaint. Therefore, it is the policy of Camillus House, Inc. to recognize the rights of our clients and provide a forum for the resolution of any complaint that may be brought to the attention of the staff of Camillus House, Inc. by any client of Camillus House, Inc.

Prior to Filing a Grievance:

If you have a grievance against Camillus House or one of its staff members you must first attempt to resolve the issue by speaking with the appropriate staff person working in the area covered by the grievance. You should explain to the staff person, in private, your dissatisfaction with the service, procedure, employee, physical appearance of facility, or other issue.

Immediately upon being informed of the dissatisfaction, the staff person will inform you of the method they will use to attempt to resolve the issue.

If you are still not satisfied that the issue is being resolved, you should speak with the staff member's immediate supervisor (If you are in a treatment program and are still not satisfied that the issue is being resolved, or that it is being resolved within a reasonable amount of time, you should speak with your counselor regarding the issue, as well).

If you are still not satisfied and ONLY after completing each of the above steps, you may file a formal grievance utilizing the following procedures.

Filing a Grievance:

- Complete a Client Grievance Forms. You can get a form from the designated "Grievance Point of Contact" in your program. They can also assist you in completing the form. The Grievance Form can also be completed over the phone; however, you will be asked to leave a detailed recorded message regarding the grievance and you will need to come in to sign the Grievance Form.
- Return the completed Client Grievance Form to the Grievance Point of Contact, who will submit your Grievance Form to the Client Rights Committee for their review.
- The Grievance will be reviewed by the Client Rights Committee within ten (10) business days, and you will be notified of the outcome in writing. Please provide your contact information on the form in the event they need to contact you.



CAMILLUS HOUSE CLIENT GRIEVANCE FORM

Pol E-10-005B

Date: _____

Client Last Name/First Name (PRINT): _____

Date of Birth: _____

What is your current status?

Active in Program No Longer in Program – Date Left Program: _____

Program: _____ Bldg/FL/Bed #: _____ HMIS #: _____

Address: _____

Contact information: Phone: _____ Email: _____

Please provide a Summary of your Grievance. *Use back of form or additional sheets if needed.* If you have any documentation to support your Grievance, please provide/attach a copy. To the extent possible, provide dates and the names of any staff relevant to your grievance.

Client Signature

Date

FOR INTERNAL USE ONLY

Date Received by Client Rights Committee: _____

Client Rights Committee Investigation/Review Date: _____

Date Action Report Completed: _____

Date Action Report emailed to Prgm/Dept Director: _____

Date Grievance Resolved: _____

Date Client Notified of Resolution: _____

Chairperson/Committee Member

Date

Chairperson/Committee Member

Date



CAMILLUS HOUSE CLIENT GRIEVANCE FORM (Formulario De Quejas)

Camillus House se esfuerza en proveer servicios de alta calidad a todos los que sirve en todo momento. También reconocemos que a veces puede haber ocasiones en que un cliente cree estar involucrado en circunstancias o condiciones injustas, o porque cree que tiene motivos para una queja formal. Por lo tanto, es la política de Camillus House, Inc. reconocer los derechos del cliente y proporcionar un foro para la resolución de cualquier queja que pueda ser llevada a la atención del personal de Camillus House, Inc. por cualquier cliente de Camillus House, Inc.

Antes de presentar una queja:

- Si tiene una queja contra Camillus House o uno de sus empleados, primero debe intentar resolver el problema hablando con el empleado que trabaja en el área cubierta por la queja.
- Debe explicar a el empleado, en privado, su insatisfacción con el servicio, el procedimiento, el empleado, la apariencia física de la instalación u otro problema.
- Inmediatamente después de ser informado de la insatisfacción, el empleado le informará del método que utilizará para intentar resolver el problema.
- Si aún no está satisfecho de que el problema se esté resolviendo, debe hablar con el supervisor inmediato del empleado (si está en un programa de tratamiento y aún no está satisfecho de que el problema se esté resolviendo, o que se esté resolviendo dentro de un período de tiempo razonable, debe hablar con su consejero/trabajador social con respecto al problema, también).
- Si aún no está satisfecho y SOLO después de completar cada uno de los pasos anteriores, puede presentar una queja formal utilizando los siguientes procedimientos.

Presentación de una queja:

- Complete un formulario de quejas del cliente (Client Grievance Form). Puede obtener un formulario del "Punto de Contacto de Quejas" designado en su programa. El Punto de Contacto de Quejas también puede ayudarlo a completar el formulario. El formulario de queja también se puede completar por teléfono; sin embargo, se le pedirá que deje un mensaje grabado detallado con respecto a la queja, y deberá venir a firmar el Formulario de queja en persona. Las copias de los formularios de quejas de los clientes también están disponibles en el vestíbulo del centro de día.
- Devuelva el Formulario de Quejas del Cliente completado al Punto de Contacto de Quejas, quien enviará su Formulario de Quejas al Comité de Derechos de Clientes para su revisión.
- La Queja será revisada por el Comité de Derechos De Clientes dentro de diez (10) días hábiles posteriores a su recepción, y se le notificará el resultado por escrito. Proporcione su información de contacto en el formulario en caso de que necesiten ponerse en contacto con usted.



CAMILLUS HOUSE CLIENT GRIEVANCE FORM (Formulario De Quejas)

Date/Fecha: _____

Client Name (Print): _____
Last Name/Apellido First Name/Primer nombre

Date of Birth/Fecha de nacimiento: _____

What is your current status? *Cuál es su estado actual?*

Active in Program/Activo en el programa No Longer in Program/Ya no esta en el programa
Date Left Program/Fecha que discontinuo el programa: _____

Program/Programa: _____

Bldg/Floor/Bed # - Edificio/piso/# de cama: _____ HMIS #: _____

Address/Dirección: _____

Contact information/Informacion de contacto: Phone/teléfono: _____

Email: _____

Please provide a Summary of your Grievance. Use additional sheets if needed. If you have documentation to support your Grievance, please provide/attach a copy. To the extent possible, provide dates and names of any staff relevant to your grievance. *Por favor, proporcione un Resumen de su Queja. Use hojas adicionales si es necesario. Si tiene alguna documentación que respalde su queja, proporcione/adjunte una copia. Cuando posible, proporcione fechas y nombres de cualquier personal relevante para su queja.*

Client Signature/Firma

Date/Fecha

FOR INTERNAL USE ONLY/PARA USO INTERNO SOLAMENTE

Date Received by Client Rights Committee: _____

Client Rights Committee Investigation/Review Date: _____

Date Action Report Completed: _____

Date Action Report emailed to Prgm/Dept Director: _____

Date Grievance Resolved: _____

Date Client Notified of Resolution: _____

Chairperson/Committee Member

Date

Chairperson/Committee Member

Date