



## **CAMILLUS HOUSE CLIENT GRIEVANCE FORM (Formulario De Quejas) Fòm Doleyans**

While Camillus House strives for excellence in providing services to everyone it serves at all times, we also recognize that at times there may be occasion when a client believes themselves to be involved in unjust circumstances or conditions, or for they believe they have grounds for a formal complaint. Therefore, it is the policy of Camillus House, Inc. to acknowledge client rights and to provide a forum for resolution of any grievance that may be brought to the attention of Camillus House, Inc. staff by any Camillus House, Inc. client.

### ***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 Form. You can get a form from the designated "Grievance Point of Contact" in your program. The Grievance Point of Contact 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. Copies of Client Grievance Forms are also available in the Day Center Lobby.
- 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 after they receive it, 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 (Formulario De Quejas) Fòm Doleyans**

Mientras Camillus House se esfuerza por la excelencia en la prestación de servicios a todos los que sirve en todo momento, también reconocemos que a veces puede haber ocasiones en que un cliente se cree involucrado en circunstancias o condiciones injustas, o para ellos creen que tienen motivos para una queja formal. Por lo tanto, la póliza de Camillus House, Inc. es reconocer los derechos de los clientes 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 miembros del personal, primero debe intentar resolver el problema hablando con el miembro del personal apropiado que trabaja en el área cubierta por la queja. Debe explicarle al miembro del personal, en privado, su insatisfacción con el servicio, procedimiento, empleado, apariencia física de las instalaciones u otro asunto.
- Inmediatamente después de ser informado de la insatisfacción, el empleado le comunicará el 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 miembro del personal (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 plazo período de tiempo razonable, usted también debe hablar con su consejero sobre el tema).
- Si aún no está satisfecho y SÓLO después de completar cada uno de los pasos anteriores, puede presentar una queja formal utilizando los siguientes procedimientos.

### ***Presentar Una Queja:***

- Complete un formulario de queja del cliente. Puede obtener un formulario del “punto de Contacto Para Quejas” designado en su programa. El Punto de Contacto Para 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 sobre la queja y deberá presentarse para firmar el formulario de queja. También hay copias de los formularios de quejas del cliente disponibles en el vestíbulo del centro diurno.
- Devuelva el Formulario de Queja del cliente completo al Punto de Contacto Para Quejas, quien lo enviará al Comité de Derechos del Cliente para su revisión.
- El Comité de Derechos del Cliente examinará la queja en un plazo de diez (10) días laborables a partir de su recepción y le notificará el resultado por escrito. Indique en el formulario sus datos de contacto por si necesitan ponerse en contacto con usted.



## CAMILLUS HOUSE CLIENT GRIEVANCE FORM (Formulario De Quejas) Fòm Doleyans

Pandan ke Camillus House fè efò pou ekselans nan bay tout moun sèvis li sèvi yo tout tan, nou rekonèt tou ke pafwa gendwa gen okazyon lè yon kliyan kwè tèt li patisipe nan sikonstans oswa kondisyon enjis, oswa paske li kwè ke li gen rezon pou yon plent fòmèl. Kidonk, se politik Camillus House, Inc. pou rekonèt dwa kliyan yo epi pou bay yon fowòm pou rezoud nenpòt doleyans ke nenpòt ki kliyan Camillus House, Inc. kapab pote bay pèsònèl Camillus House, Inc.

### ***Anvan yo Depoze yon Doleyans:***

- Si w gen yon doleyans kont Camillus House oswa youn nan manm pèsònèl li yo, ou dwe eseye rezoud pwoblèm nan anvan lè w pale ak anplwaye apwopriye k ap travay nan zòn ki kouvri nan doleyans lan. Ou ta dwe eksplike anplwaye a, an prive, mekontantman ou ak sèvis la, pwosedi, anplwaye, aparans fizik etablisman an, oswa lòt pwoblèm.
- Touswit apre yo te enfòmè sou mekontantman an, anplwaye a pral enfòmè w sou metòd yo pral itilize pou eseye rezoud pwoblèm nan.
- Si ou toujou pa satisfè ke pwoblèm nan ap rezoud, ou ta dwe pale ak sipèvizè imedya manm pèsònèl la (Si ou nan yon pwogram tretman epi ou toujou pa satisfè ke pwoblèm nan ap rezoud, oswa ke li ap rezoud nan yon kantite tan rezonab, ou ta dwe pale ak konseye w la konsènan pwoblèm nan tou).
- Si w toujou pa satisfè epi SÈLMAN apre w fin ranpli chak etap ki anwo yo, ou ka depoze yon doleyans fòmèl ak pwosedi sa yo.

### ***Depoze yon Doleyans:***

- Ranpli yon Fòm Doleyans Kliyan. Ou ka jwenn yon fòm nan "Pwen Kontak pou Plent" ki nan pwogram ou an. Pwen Kontak pou Plent lan kapab ede w ranpli fòm nan tou. Ou ka ranpli Fòm Doleyans lan tou nan telefòn; sepandan, y ap mande w pou kite yon mesaj detaye anrejistre konsènan doleyans la, epi w ap bezwen antre pou siyen Fòm Doleyans lan. Kopi Fòm Doleyans Kliyan yo disponib tou nan Lobby Sant Jounal la.
- Retounen Fòm Doleyans Kliyan ki ranpli a bay Pwen Kontak pou Doleyans la, ki pral soumèt Fòm Doleyans ou a bay Komite Dwa Kliyan an pou yo revize.
- Komite Dwa Kliyan an pral revize Doleyans la nan dis (10) jou ouvrab apre yo fin resevwa l, epi w ap fè w konnen rezilta a alekri. Tanpri bay enfòmasyon kontak ou sou fòm nan si yo bezwen kontakte ou.



**CAMILLUS HOUSE  
CLIENT GRIEVANCE FORM  
(Formulario De Quejas)  
Fòm Doleyans**

Date/Fecha/Dat: \_\_\_\_\_

Client Name (Print): \_\_\_\_\_  
Last Name/Apellido/Siyati

\_\_\_\_\_   
First Name/Primer nombre/Premye Non

Date of Birth/Fecha de Nacimiento/Dat Nesans: \_\_\_\_\_

What is your current status? *Cuál es su estado actual? Kisitiyasyon ou ye kouncyè a?*

- Active in Program/Activo en el programa/ Aktif nan pwogram**      **No Longer in Program/Ya no esta en el programa/pa nan pwogram ankò**  
**Date Left Program/Fecha que discontinuo el programa/ Pwogram Dat Kite:** \_\_\_\_\_

Program/Programa/ Pwogram: \_\_\_\_\_

Bldg/Floor/Bed # - Edificio/Piso/# de Cama - Bilding/Etaj/Kabann #: \_\_\_\_\_

HMIS #: \_\_\_\_\_

Address/Dirección/Adrès: \_\_\_\_\_

Contact information/Informacion de contacto/ Enfòmasyon pou kontakte:

Phone/Teléfono/Telefòn: \_\_\_\_\_     Emai/Correo Electrónico/imel: \_\_\_\_\_

**I believe the discrimination I experienced was based on (check all that apply)/** *Creo que la discriminación que sufrí se basó en (marque todo lo que corresponda)/ Mwen kwè diskriminasyon mwen te fè eksperyans te baze sou (tcheke tout sa ki aplikab):*

- Race/Raza/Ras      Color/Color/Koulè      National Origin/Nacionalidad/Nasyonalite  
 Age/Edad/Laj      Disability/Discapacidad/Andikap  
 Family or Religious Status/Estado familiar o religioso/Fanmi oswa Estati relijye  
 Other (explain)/ Otro (explicar)/ lòt (eksplike) \_\_\_\_\_

**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. Tanpri bay yon rezime doleyans ou a. Sèvi ak fèy adisyonèl si sa nesesè. Si w gen dokiman pou sipòte doleyans ou a, tanpri bay/tache yon kopi. Nan mezi posib, bay dat ak non nennpòt anlwaye ki gen rapò ak doleyans ou a.*

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Client Signature/Firma/Siyati \_\_\_\_\_

Date/Fecha/Dat \_\_\_\_\_

**CAMILLUS HOUSE  
CLIENT GRIEVANCE FORM  
(Formulario De Quejas)  
Fòm Doleyans**

---

**FOR INTERNAL USE ONLY/PARA USO INTERNO SOLAMENTE/ POU UTILIZE ENTÈN SÈLMAN**

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