



2400 Bisso Lane, D2 | Concord, CA 94520 | Phone: (925) 608-6700 | Fax: (925) 608-6741 | cchealth.org

## Procedimiento de quejas de CoC

### Descripción general

La Continuidad de la Atención (Continuum of Care, COC) de Contra Costa tiene un procedimiento establecido para manejar quejas realizadas por participantes, agencias proveedoras participantes u otras partes que expresan insatisfacción con la CoC de Contra Costa. Las quejas pueden cubrir todas las agencias y el personal que brindan vivienda o servicios a personas sin hogar en el condado de Contra Costa, el Sistema de Entrada Coordinada (Coodinated Entry System, CES) o el Sistema de Información de Administración de Personas sin Hogar (Homeless Management Information System, HMIS). Una queja se define como una insatisfacción expresada formalmente, una violación legal o una instancia de mala conducta o negligencia grave dentro de la CoC, incluidas todas las agencias que brindan vivienda o servicios a personas sin hogar, el CES o el HMIS. Quien presenta la queja puede ser un participante o su representante, personal de una agencia o un miembro o representante de la comunidad.

### Requisitos de la política y procedimiento de quejas internas de la agencia

Política y procedimiento de quejas internas de la agencia: Todas las agencias que brindan vivienda o servicios a personas sin hogar en la CoC deben tener una política y un procedimiento internos por escrito para abordar las quejas. Todas las agencias que reciben fondos a través del concurso de CoC del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Department of Housing and Urban Development, HUD) deben tener una política y un procedimiento escrito interno para abordar las quejas. A continuación, se describen los requisitos mínimos para la política y el procedimiento de quejas internas de una agencia:

- La política y el procedimiento de quejas internas de la agencia deben publicarse en un lugar visible y accesible para los participantes, al menos en inglés y español.
- El proceso de quejas se centra en prevenir que los conflictos escalen y mejorar los entornos del programa para los clientes y el personal. Para ello, los programas deben esforzarse por maximizar el uso de vías informales para resolver disputas siempre que sea posible.
- Las agencias deben proporcionar una explicación del proceso de quejas a los participantes al momento de la admisión al programa y al recibir una advertencia o un aviso de alta, en forma verbal y escrita en un idioma que comprendan y que sea accesible para personas con discapacidades auditivas o visuales.

- La política y el procedimiento de quejas internas y la explicación verbal y escrita deben:
  - informar de manera específica a los participantes sobre su derecho a presentar una queja de no discriminación, y proporcionarles los procedimientos para abordar quejas y reclamos dentro de la agencia y la posibilidad de presentar una queja a través de la CoC si la agencia no puede resolver la queja de manera interna.
- Además, la política y el procedimiento de quejas internas deben:
  - incluir una política sobre la confidencialidad de la queja y que la información sobre la misma solo se compartirá con los participantes y el personal necesario y se documentará en los archivos de los participantes;
  - incluir una política contra represalias que explique que el participante no recibirá un trato punitivo como resultado de la presentación de la queja;
  - permitir que el participante sea representado por un defensor externo en el proceso de queja. Se deben realizar esfuerzos razonables para coordinarse con el defensor del participante durante el proceso de queja, y
  - en la medida de lo posible, brindar a los participantes la oportunidad de presentar su caso ante un responsable neutral de toma de decisiones.

Además, las agencias deben mantener la documentación de todas las quejas durante un periodo de al menos dos años y dicha documentación está sujeta a seguimiento.

### Procedimiento de quejas de CoC

1. Proceso completo de quejas internas de la agencia: Si el reclamante es una persona que presenta una queja contra una agencia u organización, primero debe presentar una queja directamente ante la agencia con la que se siente agraviado. Si no está satisfecho con los resultados del proceso de queja interna, o si el proceso de queja interna no es apropiado según las circunstancias, se puede presentar una queja ante la CoC como se describe a continuación.
  - a. Si el reclamante es una agencia que presenta una queja contra otra agencia O BIEN un individuo o agencia que presenta una queja contra la entrada coordinada o el HMIS, pase directamente al paso 2.
2. Cómo presentar una queja ante la Continuidad de la Atención: Para presentar una queja, el reclamante, o su persona designada, deberá completar el Formulario de queja de Continuidad de la Atención de Contra Costa que se enviará al administrador de la CoC y a su persona designada por correo electrónico, un formulario en línea o por teléfono.
  - a. La queja puede ser escrita por el reclamante o por alguien en su nombre.
  - b. Las quejas pueden presentarse a través [del formulario en línea](#)

- c. Las quejas también pueden enviarse por correo electrónico al correo: [contracostacoc@cchealth.org](mailto:contracostacoc@cchealth.org) o por teléfono al (925) 608-6702
  - d. Tenga en cuenta que la plantilla en línea, el correo electrónico y el teléfono serán supervisados por el administrador de la CoC y una selección limitada del personal de HomeBase y H3. Si la queja está dirigida al administrador de la CoC o su persona designada, los pasos 3 y 4 serán supervisados por un panel ad hoc de miembros del Comité de Supervisión que no tengan conflictos de interés.
3. Investigación de las quejas: La investigación de las quejas estará dirigida por el administrador de la CoC o su persona designada e implicará una serie de reuniones y entrevistas.
- a. El administrador de la CoC o su persona designada acusará de recibo y comenzará una investigación de la queja dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. Si la queja es sobre un problema de salud o seguridad que no ha sido resuelto por la agencia (por ejemplo, infestación de plagas, violencia contra un cliente), el administrador de la CoC o su persona designada acusará de recibo y comenzará una investigación dentro de los 2 días hábiles de recibir la queja.
  - b. El administrador de la CoC o su persona designada se comunicará con la persona o agencia que presenta la queja para determinar si la disputa puede resolverse sin una investigación formal.
  - c. Si es necesaria una investigación formal, el administrador de la CoC o sus personas designadas intentarán contactar y entrevistar a las partes con conocimiento de las circunstancias de la queja, que pueden incluir a la agencia o el programa nombrado en la queja, el gerente del Sistema de Entrada Coordinada y/o un miembro del Equipo de Investigación, Evaluación y Datos (Research, Evaluation, and Data, RED), dependiendo de la naturaleza de la queja.
  - d. Si la queja es sobre un proveedor específico dentro de la CoC, el administrador de la CoC o su persona designada confirmará que el proveedor intentó resolver la queja a través de su proceso interno de quejas y buscará documentación de ese proceso.
    - i. Si el reclamante no intentó resolver la queja con el proveedor primero, el administrador de la CoC o su persona designada le pedirá al reclamante que pase por el proceso de quejas interno de la agencia del proveedor antes de que la CoC lo aborde.
  - e. Luego de la investigación, el administrador de la CoC o su persona designada y cualquier otra parte apropiada revisarán y decidirán cuál es la mejor manera de resolver la queja.
4. Resolución de quejas sobre la Continuidad de la atención: En un plazo de 30 días a partir de la finalización de la investigación, el administrador de la CoC o su persona designada completará la tercera parte del Formulario de quejas para documentar la queja y la recomendación sobre la solución de la queja y cualquier acción recomendada para satisfacción del participante y prevenir que, en el futuro, ocurran violaciones legales o instancias de mala conducta grave o negligencia.

- a. Las quejas sobre necesidades urgentes de salud y seguridad se priorizarán y podrían resolverse en un plazo más rápido.
  - b. Las resoluciones pueden incluir la recomendación de opciones sobre cómo la agencia debería resolver el problema directamente con el reclamante, que el reclamante sea revaluado o se le vuelva a priorizar para vivienda o servicios, que la agencia siga un plan de acción correctiva, referencias a recursos apropiados (por ejemplo, Salud Ambiental), que la agencia esté obligada a ajustar sus políticas internas para garantizar que el mismo problema no vuelva a suceder y, si es necesario, censurar a una agencia o retirarle la financiación.
5. Cómo escalar quejas sobre el sistema de atención: Si el reclamante no está satisfecho con la resolución presentada por el administrador de la CoC o la queja se refiere al personal o los procesos de H3, el reclamante puede solicitar que se escale la queja y el administrador de la CoC o su persona designada convocará un panel de quejas ad hoc compuesto por miembros del Comité de Supervisión que no tengan conflictos de interés.
- a. El panel de quejas revisará la queja, la investigación y los pasos tomados hasta la fecha, así como la documentación de resolución y brindará recomendaciones sobre la solución al administrador de la CoC o su persona designada.
  - b. Los panelistas de quejas no tendrán conflictos de interés, de modo que podrán permanecer imparciales y no tendrán ningún interés personal o profesional en la decisión que se esté considerando y podrán seguir siendo objetivos e imparciales.
  - c. El panel identificará un presidente o copresidentes que coordinarán y dirigirán las reuniones del comité e identificarán a los panelistas para los paneles de quejas.
  - d. El panel de quejas mantendrá confidencial la información de los participantes y del programa obtenida a través de los procedimientos de queja.

El H3 conservará los formularios de quejas archivados internamente durante dos años. Además, el administrador de la CoC o su persona designada compartirá las tendencias de quejas, incluidos los tipos de quejas, las quejas pendientes de resolución, los planes de acciones correctivas y las necesidades de capacitación o actividades de todo el sistema que impactarán a la CoC que resultaron de las quejas o el análisis de tendencias de quejas con el Comité de Supervisión al menos una vez al año para informar el diseño continuo del sistema y la mejora de la calidad. El administrador de la CoC o su persona designada dará seguimiento al reclamante cuando sea posible, con el Formulario de quejas completo para determinar si la queja se ha resuelto a satisfacción del reclamante.

Las personas que necesiten adaptaciones deben comunicarse con Jaime Jenett, miembro del personal de CoC, enviando un correo electrónico a [contracostacoc@cchealth.org](mailto:contracostacoc@cchealth.org) o llamando al 925-608-6700.

## Política de represalias

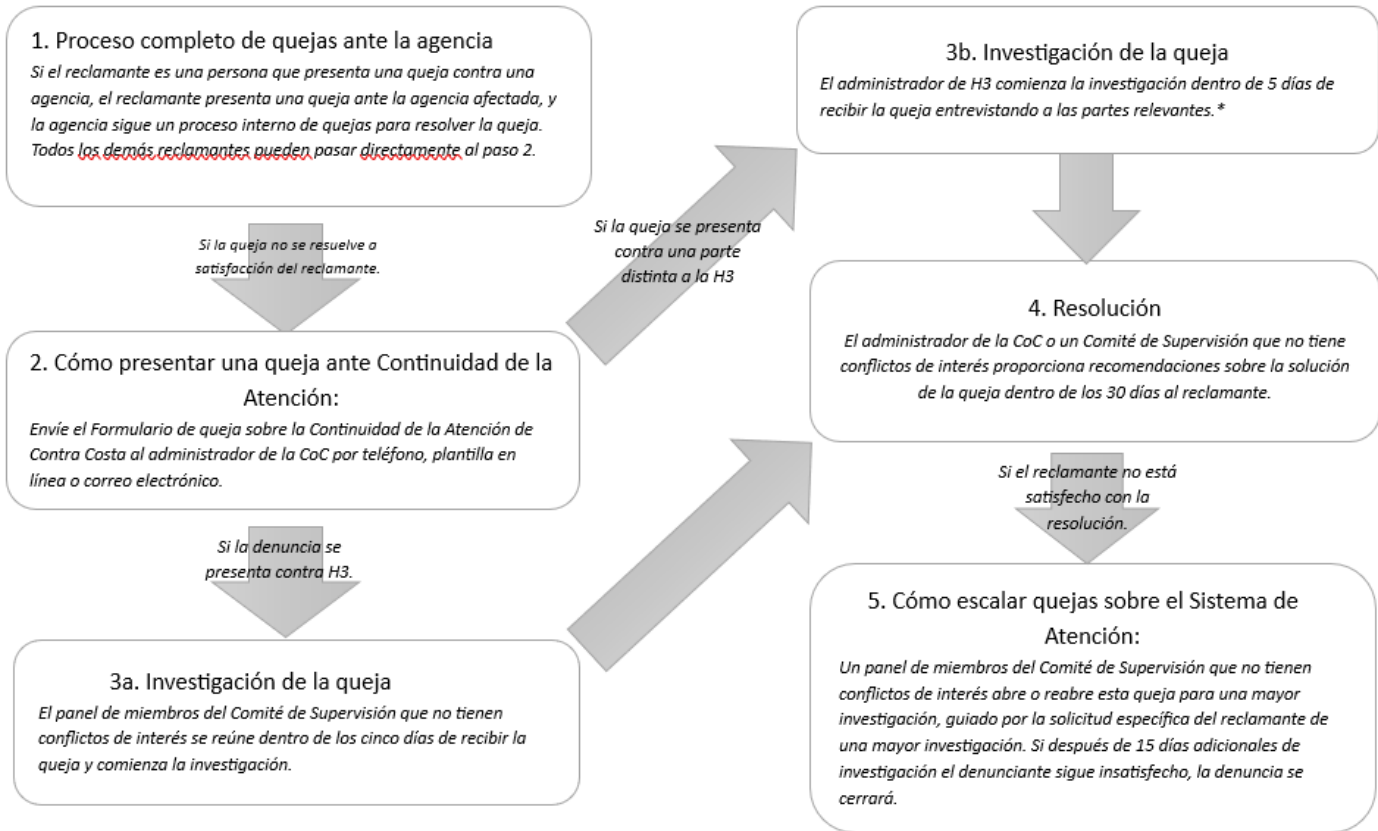
La CoC de Contra Costa brinda a las agencias y clientes que deseen presentar una queja la oportunidad de hacerlo sin represalias por parte de la parte acusada o cualquier representante asociado. Las represalias incluyen, pero no se limitan a: acoso, intimidación, violencia, despido del programa, negativa a proporcionar servicios, uso de lenguaje ofensivo o despectivo hacia o en referencia al denunciante, o incumplimiento del contrato.

La CoC de Contra Costa tomará medidas inmediatas para detener las represalias y evitar que se repitan. Estos pasos incluirán, entre otros:

- asistencia técnica;
- un plan de acción correctiva o un plan de monitoreo;
- informe por escrito de las quejas y represalias a las personas que financian el programa (la decisión queda a discreción del Comité de Supervisión), y/o
- interrumpir la financiación de la CoC (decisión tomada a discreción de la Junta Directiva de la CoC).

El administrador de la CoC solicitará documentación de respaldo a la presunta víctima de represalias para fundamentar todas las reclamaciones. La documentación de respaldo puede incluir: informes de la policía, correos electrónicos y declaraciones de testigos presenciales.

## Diagrama de flujo del proceso de quejas del Sistema de Atención Estándar



\*Si la queja está relacionada con un problema inmediato de salud o seguridad (por ejemplo, infestación de chinches, violencia contra un cliente en un programa), H3 reconocerá la queja dentro de 2 días hábiles y proporcionará los próximos pasos o referencias a otras agencias del condado dentro de 5 días hábiles.

**### Descripción en texto del diagrama de flujo del proceso de quejas de CoC** Esta descripción proporciona un equivalente paso a paso, accesible por lector de pantalla, al diagrama de flujo. Cubre dos vías: - A. Quejas presentadas contra partes **\*\*distintas de H3\*\***. - B. Quejas presentadas **\*\*contra H3\*\***.

**#### A) Si la queja se presenta contra una parte distinta de H3**

- 1. \*\*Completar el Proceso Interno de Quejas de la Agencia.\*\*** - Si el demandante es una persona que presenta una queja contra una agencia, primero presenta directamente ante la agencia agraviada, que sigue su procedimiento interno de quejas. - Todos los demás denunciantes (por ejemplo, una agencia que presenta denuncias contra otra, o quejas contra Entrada Coordinada o HMIS) **\*\*saltan al paso 2.\*\***
- 2. \*\*Presentar una queja ante el Continuum of Care (CoC).\*\*** - El demandante o el representante presenta el Formulario de Queja de Contra Costa CoC al Administrador de la CoC por teléfono, formulario en línea o correo electrónico.
- 3. \*\*Investigación de la Queja (Ruta A – no H3).\*\*** - Un panel de **\*\*miembros del Comité de Supervisión\*\*** sin conflictos se reúne **\*\*en un plazo de 5 días hábiles\*\*** tras recibir la queja y comienza la investigación. - El panel y/o el administrador del CoC contacta con las partes relevantes, revisa cualquier documentación interna del proceso de la agencia y recopila datos.
- 4. \*\*Resolución.\*\*** - Dentro de **\*\*30 días\*\*** tras completar la investigación, el Administrador de la CoC o el Comité de Supervisión no conflictuado proporcionan recomendaciones al denunciante. - Las posibles resoluciones incluyen: reevaluación/priorización de vivienda/servicios, derivaciones a recursos de salud/seguridad, plan de acción correctiva de la agencia, ajustes internos en políticas o (si es necesario) censura o retiro de fondos.
- 5. \*\*Escalada (si no se resuelve a satisfacción del denunciante).\*\*** - A petición, un **\*\*Panel de Quejas ad hoc\*\*** compuesto por miembros del Comité de Supervisión no conflictivos abre o reabre la queja para una investigación adicional guiada por la solicitud específica del denunciante. - Si el denunciante sigue insatisfecho tras **\*\*15 días adicionales\*\*** de investigación, la denuncia queda **\*\*cerrada.\*\***

**#### B) Si la denuncia se presenta contra **\*\*H3\*\*****

- 1. \*\*Presentar una queja en el Continuo de Atención (CoC).\*\*** - El demandante o el representante envía el Formulario de Queja de CoC al Administrador de la CoC por teléfono, formulario en línea o correo electrónico.
- 2. \*\*Investigación de la Denuncia (Vía B – H3).\*\*** - El **\*\*Administrador de H3\*\*** inicia la investigación **\*\*dentro de los 5 días hábiles\*\*** posteriores a la recepción de la queja mediante entrevistas a las partes

relevantes. - **Excepción de salud/seguridad:** Si la queja se refiere a un problema inmediato de salud o seguridad (por ejemplo, infestación de plagas, violencia contra un cliente), H3 reconoce la queja **en un plazo de 2 días laborables** y proporciona los siguientes pasos o derivaciones en **5 días laborables**.

**3. Resolución.** - Dentro de **30 días** tras completar la investigación, el Administrador de la CoC o el Comité de Supervisión no conflictivo proporcionan recomendaciones al denunciante (mismas opciones de resolución mencionadas anteriormente). **4. Escalada** (si el denunciante está insatisfecho). - El denunciante puede solicitar una investigación adicional por parte de un **Panel ad hoc** formado por miembros del Comité de Supervisión no conflictivos. - Si la insatisfacción persiste tras **15 días adicionales** de investigación escalada, la denuncia queda **cerrada**.

**Notas aplicables a ambos caminos:** - Los panelistas "no conflictivos" pueden mantenerse objetivos sin participación personal o profesional en las decisiones y mantener la confidencialidad de la información de los participantes/programas durante las audiencias. - Se conserva la documentación de la queja (por ejemplo, H3 conserva los formularios de queja durante dos años). - Tendencias y necesidades a nivel de sistema identificados a partir de quejas pueden compartirse con el Comité de Supervisión al menos una vez al año.

## Formulario de queja de Continuidad de la Atención (CoC)

Un participante puede presentar una queja contra las siguientes agencias y su personal: Agencias financiadas por CoC que proporcionan vivienda o servicios a personas sin hogar (consulte el Apéndice B para obtener una lista de las agencias financiadas por CoC); el Sistema de Entrada Coordinada (Coordinated Entry System, CES); o el Sistema de Información de Gestión de Personas sin Hogar

(Homeless Management Information System, HMIS). La queja puede ser escrita por el Reclamante o por alguien en su nombre. Se contactará al Reclamante con el resultado dentro de los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la queja.

Para presentar una queja, complete el formulario a continuación y envíelo a la persona designada por el administrador de la CoC mediante un formulario en línea o por teléfono. Si su queja es contra el H3, el Sistema de Entrada Coordinada o el Sistema de Información de Administración de Personas sin Hogar (HMIS), un panel de miembros que no tienen conflictos de interés se reunirá para investigar su queja.

Correo electrónico: [contracostacoc@cchealth.org](mailto:contracostacoc@cchealth.org) Teléfono: (925) 608-6779

### Parte I. Queja de CoC (debe ser completada por el Reclamante)

- Nombre en letra de imprenta: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- Método de contacto preferido: Teléfono Correo electrónico Mensaje de texto
- Número de teléfono: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- Correo electrónico: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Instrucciones: *Si anteriormente ha enviado una queja sobre este tema utilizando otro formulario, no dude en adjuntar ese formulario y/o copiar sus respuestas correspondientes a continuación.*

- ¿Contra quién está presentando esta queja?
  - Agencia financiada por CoC (especifique abajo)
  - Entrada Coordinada (Coordinated Entry)
  - HMIS
- Si está presentando una queja contra una agencia financiada por CoC, especifique la agencia: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- Explique con sus propias palabras lo que pasó. Sea lo más específico posible, incluya los nombres del

personal o programas: [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#)

- ¿Cuándo ocurrió el incidente mencionado anteriormente? [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#)
- ¿Ha sucedido esto antes? Si es así, ¿a quién se lo reportó? ¿Cuál fue el resultado? [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#)
- ¿Qué quiere que se haga para resolver el problema? [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#)
- ¿Ha presentado alguna queja a la queja implicada sobre este asunto?  
 Sí     No
- En caso negativo, ¿podemos compartir esta queja con la agencia?  
 Sí     No

Certifico que la información es verdadera a mi leal saber y entender.

Firma del Reclamante: [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#) Fecha: [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#)

Como parte del esfuerzo de CoC para aumentar la equidad, H3 o su designado pueden rastrear la información demográfica de las personas que presentan quejas, ya sea a través del informe directo del reclamante o a través de sistemas de datos como HMIS. Esta información no se compartiría a nivel individual ni se utilizaría en modo alguno para identificar a un reclamante concreto.

Al firmar abajo, usted indica que entiende y acepta que se comparta esta información. [Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.](#)

Parte II. Investigación (debe ser completada por la agencia que es objeto de la queja)

- Nombre en letra de imprenta: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- Título: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- Agencia: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- Método de contacto preferido:      Número de teléfono      Correo electrónico
- Número de teléfono: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- Correo electrónico: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- Explique con sus propias palabras lo que pasó. Sea lo más específico posible, incluya la fecha de la cita o conversaciones, los nombres del personal o los programas. Si es necesario, puede utilizar páginas adicionales: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- ¿Ha recibido esta queja anteriormente? Si es así, ¿quién la presentó y cuál fue el resultado?: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- ¿Qué medidas se han tomado para resolver el problema? Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.
- ¿Qué acciones recomienda para solucionar este problema? Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.

Certifico que la información es verdadera a mi leal saber y entender.

Firma del personal de la agencia: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.

Fecha: Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.

Parte III. Resolución (debe ser completada por el administrador de la CoC o el presidente o el Panel de Miembros Ad Hoc del Comité de Supervisión sin Conflictos de Interés y compartida con el Reclamante)

- Nombre del Administrador de la CoC o presidente del panel: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
  - Fecha de recepción de la queja *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
  - Descripción de la queja: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
  - ¿Ha recibido anteriormente la CoC una queja similar contra esta agencia sobre este tema? Si es así, ¿cuál fue el resultado? *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
  - ¿Qué medidas se tomaron para investigar esta queja? *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
  - ¿Cuál es su resolución recomendada para esta queja? *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- El Reclamante será revaluado y/o vuelto a priorizar para vivienda o servicios
- El Reclamante será remitido a los recursos de salud y seguridad adecuados
- Se le pedirá a la agencia que complete y siga un Plan de Acción Correctiva.
- Se pedirá a la agencia que ajuste las políticas internas:
- La Junta Directiva de la CoC debería considerar retirar la financiación de la CoC para este proyecto
- Otra (especifique): *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- Describa la resolución recomendada con mayor detalle: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Para ser completado por el Reclamante:

- Por favor, complete la siguiente declaración. Estoy:
  - Satisfecho con la resolución propuesta.
  - Insatisfecho con la resolución propuesta y me gustaría solicitar una mayor investigación por parte de un Panel de miembros del Comité de Supervisión que no tengan conflictos de intereses.
- Si no está satisfecho con la resolución propuesta, describa la información adicional o los pasos que desea que el Panel considere: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Certifico que la información refleja la conversación de resolución propuesta entre el administrador de la CoC o el presidente del Panel y el Reclamante según mi leal saber y entender.

Firma del Administrador de la CoC o presidente del Panel: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Firma del Reclamante: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.* Fecha de la reunión: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Parte IV. Escalación de la queja (debe ser completada por el Panel de miembros Ad Hoc del Comité de Supervisión sin Conflicto de Interés, si es necesario)

Miembros del Comité de Supervisión que revisan la queja:

Nombre: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Nombre: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Nombre: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Nombre: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

- Fecha de recepción de la queja: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- Fecha de revisión del Comité de Supervisión: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- ¿Qué otras medidas, si las hubo, se adoptaron para investigar este problema? *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*
- ¿Cuál es la resolución recomendada por el Panel para esta queja?
  - El Panel está de acuerdo y confirma la resolución propuesta.
  - El Panel recomendaría cambios a la resolución propuesta, que se detallan a continuación: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Para ser completado por el Reclamante:

- Por favor, complete la siguiente declaración. Estoy:
  - Satisfecho con la resolución final.
  - Insatisfecho con la resolución final.
- Si no está satisfecho con la resolución final, describa sus áreas específicas de insatisfacción: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Certifico que la información refleja la conversación final entre el administrador de la CoC o el presidente del Panel y el Reclamante según mi leal saber y entender.

Firma del Representante del panel: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Firma del Reclamante: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*

Fecha: *Haga clic o pulse aquí para ingresar texto.*