



**Formulario de queja y reclamo del paciente/cliente**

Howard Brown Health agradece sus comentarios y se compromete a garantizar una experiencia de alta calidad para todos los pacientes y clientes. Si considera que ha sido tratado de manera injusta, que sus derechos han sido violados, o que ha recibido servicios de mala calidad, por favor llene este formulario y entréguelo a un miembro del personal o envíelo por correo a Howard Brown Grievance Officer, 4025 North Sheridan Road, Chicago, IL 60613. También puede llamar al 773-572-8361 y dejar un mensaje para hablar con el funcionario de quejas y reclamaciones (Grievance Officer) de Howard Brown.

Alguien de Howard Brown se comunicará con usted dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción. Le animamos a que manifieste su queja lo antes posible, al menos en un plazo de 30 días, para que podamos abordar y resolver sus inquietudes. No se sancionará en forma alguna a los pacientes ni a los usuarios, y podrán seguir utilizando los servicios de Howard Brown después de presentar una queja o inquietud.

**Información de contacto:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección postal: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Me pueden contactar por (marque todas las opciones que correspondan):

- Teléfono       Correo postal de EE. UU.       Correo electrónico

**Cuéntenos sus inquietudes:**

Día en que sucedió: \_\_\_\_\_ Hora en que sucedió: \_\_\_\_\_

Dónde sucedió:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Howard Brown Health - Sheridan Road      | <input type="checkbox"/> Brown Elephant – Oak Park      |
| <input type="checkbox"/> Howard Brown Health 63 <sup>rd</sup> St. | <input type="checkbox"/> Brown Elephant – Lakeview      |
| <input type="checkbox"/> Oficina Lakeview de Howard Brown Health  | <input type="checkbox"/> Brown Elephant – Andersonville |
| <input type="checkbox"/> Howard Brown Health Halsted              | <input type="checkbox"/> Broadway Youth Center          |
| <input type="checkbox"/> Howard Brown Health Clark                | <input type="checkbox"/> Otro: _____                    |

Describa lo que sucedió, incluyendo el personal involucrado y cualquier sugerencia que tenga para resolver su preocupación (puede adjuntar más papel o escribir en el reverso de este formulario si necesita más espacio):

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

Los pacientes o usuarios que tengan una queja o reclamo sobre los servicios de Howard Brown financiados a través de Ryan White pueden comunicarse con el Centro para la Resolución de Conflictos (CCR, Center for Conflict Resolution) de forma gratuita llamando al 1-866-CARE-212. El CCR proporciona servicios de mediación y conciliación por medio de una persona neutral para ayudar al usuario y a Howard Brown a debatir y resolver los problemas con la esperanza de encontrar una solución. Los pacientes o usuarios pueden llamar al CCR en cualquier momento durante el proceso de queja o reclamo. Los usuarios de la Administración de Casos que reciben servicios financiados a través de la Fundación contra el SIDA de Chicago (AFC, AIDS Foundation of Chicago) y que no están satisfechos con la resolución de su queja o reclamo en Howard Brown pueden llamar al funcionario de reclamaciones de la Fundación contra el SIDA de Chicago al (312) 922-2322.

**INTERNAL USE:**

Circle one:    Complaint      Grievance

Staff initials and date form received: \_\_\_\_\_ Date initial contact: \_\_\_\_\_

Date resolved: \_\_\_\_\_