



DERECHOS Y POLÍTICA DE QUEJASE KINSHIP RESPITE DE YMCA

Derechos de los miembros del personal de YMCA Youth & Family Services

Todos los miembros del personal empleados por YMCA Youth & Family Services tiene derecho a los siguientes privilegios y/o derechos:

- Ser tratado como un profesional por los participantes, cuidadores, miembros de la familia, compañeros de trabajo y voluntarios.
- Se les debe otorgar un ambiente seguro y saludable.
- Se les debe otorgar un ambiente libre de: amenazas, abusos, humillación, intimidación, ridículo o abuso psicológico.

Con el fin de proteger los derechos de los miembros del personal empleado por YMCA Youth & Family Services, el incumplimiento de estos derechos puede resultar en la suspensión o eliminación de la inscripción de un participante de los servicios YMCA.

Derechos de los Participantes de YFS

Los participantes (y sus Padres/Tutor si es menor de 18 años) tienen derechos a los siguientes privilegios y/o derechos:

- Se los debe tratar con dignidad en su relación con el personal y/u otras personas.
- Se les debe otorgar un ambiente seguro y saludable durante su participación en el programa.
- Se les debe otorgar un ambiente libre de: castigos físicos, humillación, intimidación, ridículo, amenazas o abuso psicológico.
- Recibir una clara descripción del programa en el que participan, incluyendo las normas o limitaciones del programa.
- Recibir la provisión de servicios en tiempo y forma, de acuerdo con la política del programa.
- Recibir información de contacto escrita para el supervisor del programa en caso de una emergencia o queja.

Política de quejas de Kinship Respite de YMCA

Todo participante (y sus Padres/Tutor si es menor de 18 años) tiene derecho a ser informado del procedimiento adecuado relacionado con quejas, preguntas o reclamos. El procedimiento es el siguiente:

Paso #1

Contáctese con el Programa Kinship Respite: 619-281-8313 ext. 10743 y dígame que usted desea presentar una queja. La coordinadora documentará la conversación por escrito y documentará el problema y la resolución de la conversación dentro de 48-72 horas. Si no está satisfecho con el resultado de la discusión entonces siga el paso #2.

Paso #2

Si no está satisfecho con la respuesta, contáctese con el Director del Programa Kinship: **Melissa Brooks**
Teléfono: **619-281-8313 x 10743** Correo electrónico: **mbrooks@ymca.org**

El Director del Programa confirmará que el participante se comunicó primero con el Facilitador y se le devolverá el llamado dentro de las próximas 24-48 horas hábiles. El Director del Programa documentará la conversación por escrito y documentará el problema y la resolución de la conversación. Si no está satisfecho con el resultado de la discusión entonces siga el paso #3.

Paso #3

Si no está satisfecho con la respuesta, contáctese con el Director Ejecutivo de YMCA Youth & Family Services: **Danielle Zuniga**, 619-281-8313 x 10720 Correo electrónico: **dzuniga@ymca.org**