



BROWARD/PALM BEACH AGENCY POLICY AND PROCEDURES

GRIEVANCE

Policy:

United Community Options of Broward County, Inc. (UCO) realizes the benefit in obtaining feedback from individuals and family members served as one method of monitoring our effectiveness as an agency. Written grievance procedures will be used to resolve conflicts, which may arise between the individual, family, and/or guardian and UCO. These procedures do not preclude appropriate requests for a hearing in accordance with Chapter 120, F.S., nor do they preempt the individual, family and guardian's right to request a change in services and/or request a meeting to discuss other issues of concern.

Any person who believes she or he has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form.

Regulatory Compliance:

Medicaid Waiver Core Assurances and UCO Requirements.

Procedure:

- A. All individuals served and or guardians will receive a copy of these grievance procedures at admission and at least one time a year following admission. A signed copy/or proof that this policy was sent will be kept in the central files.
- B. The grievance procedure will be posted in all facilities.

- C. **United Community Options encourages all concerns pertaining to an individual's quality of care, program plan outcomes and/or specific service provisions to be directed to the appropriate staff such as the Program Coordinator, Home Coordinator, Home Manager, Coach, Social Worker, Nurse, Teacher and/or Director. This initial step may resolve the problem or concern.**
- D. The individual may initiate a written grievance using the Grievance form (attached). If the individual is not able to write, the verbal complaint will be written for the individual by any UCP staff, the individual's Support Coordinator, friend or other advocate.
- E. All complaints will be retained in the individual's central file with a copy contained in the facility unusual incident binder. This section in the unusual incident binder will be maintained as the grievance log section, and will be kept in the Associate Director's office.
- F. Upon notification of a grievance, the Coordinator or Director will investigate the facts/issues and attempt to resolve the issue(s) in a timely fashion (not longer than 10 days).
- G. If the issue cannot be resolved at this level, the grievance will be directed to the individual's Support Coordinator and the Associate Director as the next step of resolution.
- H. As a last resort, unresolved issues will be resolved between the individual initiating the grievance and the Executive Director.
- I. Response to grievances will be provided verbally and in writing on the UCO Grievance Form.

BROWARD/PALM BEACH AGENCY POLICY AND PROCEDURES

Reclamos

Polizas:

United Community Options of Broward County, Inc. (UCO) Provee el beneficio de obtener reclamos de individuos y miembros de las familias que servimos como un método de monitorear nuestra eficacia como agencia. Cualquier reclamo debe ser por escrito y será usado con el propósito de resolver conflictos, que puedan surgir entre los individuos, familiares y/o guardianes y UCO. Estos procedimientos deben ser tomados en consideración de acuerdo al Capítulo 120, F.S., se le debe dar a la familia el derecho de cambiar el servicio si ellos lo requieren hasta que sus reclamos sean escuchados.

Cualquier persona que crea que ha sido ofendida por una práctica discriminatoria ilegal basado en raza, color, origen nacional o sexo tiene el derecho de realizar un reclamo de acuerdo al Título VI completando la forma de reclamos.

Regulaciones:

“Medicaid Waiver Core Assurances and UCO Requirements”.

Procedimientos:

- A. Todas las personas servidas y guardianes deberán recibir una copia de los reclamos y procedimientos realizados al menos una vez al año. Una copia firmada/ o prueba del procedimiento llevado a cabo debe mantenerse en los archivos.
- B. Reclamos y procedimientos llevados a cabo deben ser posteados en todos los lugares.
- C. United Community Options involucra a todos los individuos relacionados que están al cuidado de los clientes a involucrarse para proveer un mejor servicio y ayudar a resolver las quejas y demandas. Esto involucra a todo el personal de trabajo como; profesores, asistentes, coordinadores de casa, conductores, y director

- D. El demandante puede presentar una declaración escrita o completar el formulario anexo. Si el individuo no puede escribir, una queja verbal será escrita por un miembro del staff de la UCO o un coordinador, amigo o un consejero.
- E. Todos los reclamos serán localizados en un archivo central y se hará una copia para el folder de incidentes. El folder de incidentes mantendrá la forma de reclamos disponible en la oficina del director.
- F. Recibida la notificación del reclamo, el Coordinador o Director investigara los hechos y resolverá la situación en un lapso de tiempo no mayor a 10 días.
- G. Si el reclamo no puede ser resuelto en su primera instancia, el reclamo será dirigido al Coordinador y este al asistente del director del programa y finalmente al director como último paso a la resolución.
- H. Las reclamaciones serán verbales o escritas en el formulario de reclamaciones.