

## **G2a. Política de quejas de las clientas**

### **1.0 Declaración sobre la política**

La Clínica se compromete a garantizar que sus servicios se presten con excelencia y desde una perspectiva feminista y antiopresiva. Parte de este compromiso incluye el apoyo a las clientas que tienen preocupaciones o quejas sobre la forma en que han sido tratadas o la forma en que han experimentado la prestación de servicios. A menudo, una queja a la Clínica puede ser parte de una nueva experiencia de ser escuchada y tomada en serio para las mujeres que han sufrido violencia, opresión y trauma. Si esto es así, podemos reflexionar, admitir la imperfección y no reaccionar a la defensiva o con daño personal.

Todas las quejas, ya sean formales o informales, serán documentadas por el Director de Programas y revisadas en un plazo de 48 horas hábiles por la Directora Ejecutiva.

Se anima a todos los asociados a la Clínica a que resuelvan las diferencias, las quejas y los conflictos utilizando métodos informales, siempre que sea posible.

### **2.0 Ámbito de aplicación**

Esta política se aplica a todas las quejas recibidas de los miembros del público sobre nuestros programas, servicios, personal y voluntarios. Esta política no se aplica a los empleados ni a los voluntarios, ya que la Clínica cuenta con políticas y procedimientos específicos para tratar estos casos.

En la práctica, las quejas de las clientas que se presenten más de un año después de que se haya producido el supuesto incidente se considerarán generalmente fuera de plazo y deberán remitirse directamente a la dirección. La dirección sólo considerará estas quejas extemporáneas en circunstancias excepcionales.

### **3.0 Definición**

Una queja se define como una expresión de insatisfacción con respecto a un servicio o programa, una acción o decisión tomada por la Clínica, o la forma en que los empleados o voluntarios de la Clínica llevan a cabo sus funciones. Una queja es distinta de una consulta, una opinión o una sugerencia. Las quejas suelen surgir cuando una persona cree que:

- La Clínica no ha hecho algo acordado o esperado
- No se ha seguido una política o procedimiento de la Clínica
- Una política o procedimiento de la clínica es injusto o inadecuado
- Se ha cometido un error
- Los empleados o voluntarios de la Clínica han actuado de forma incorrecta

## 4.0 Procedimientos

La Clínica reconoce que puede ser difícil para las clientas presentar una queja formal. Se espera que todo el personal y los voluntarios sean conscientes de esta realidad y proporcionen a las clientas que deseen presentar una queja un acceso razonable a la información y apoyo.

Se anima a las clientas a que determinen su propio procedimiento de quejas, que incluirá alguna forma de comunicación con el personal implicado, y se les apoyará en ello.

El seguimiento de la queja será el que la clienta desee, incluso si se le informa o no de los resultados.

La Clínica proporcionará todos los servicios de interpretación y traducción necesarios, con cargo a la Clínica.

Es posible que no se comparta con todas las partes la información detallada sobre los resultados específicos y/o las medidas adoptadas (por ejemplo, si se va a sancionar a un miembro del personal como resultado de la queja, es posible que no se proporcionen a la clienta los detalles específicos, sino que simplemente se le comunique que se están adoptando medidas disciplinarias).

La información detallada e identificativa no se compartirá con toda la Clínica, sino que el personal y los miembros del Consejo recibirán información general sobre la queja, la investigación y los resultados.

### 4.1 Queja informal

Se anima a las clientas a que hablen con un gestor de programas si tienen alguna pregunta o preocupación. En la mayoría de los casos, al plantear un problema a un gestor de programas se resolverá el asunto. Puede hacerlo en persona, por teléfono o por correo electrónico. El apoyo del personal puede incluir opciones como el apoyo a la clienta para escribir una carta al personal/voluntario o que un gestor participe en una reunión. Los gestores de programas participan en la gestión de las preguntas o preocupaciones que surjan. La clienta puede llevar a una persona de apoyo, pero por razones de confidencialidad, no puede ser otro miembro del personal o una clienta.

Se hará todo lo posible para resolver las quejas de manera oportuna. Al recibir cualquier queja, ya sea por escrito o verbal, el personal escuchará y tratará de entender su queja, y puede intentar resolverla inmediatamente. Si se requiere un seguimiento, el personal anotará su información de contacto, incluyendo su nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si la hay).

### 4.2 Queja formal

Cuando los intentos anteriores para resolver una preocupación o queja no tienen éxito o cuando la clienta no desea participar en un proceso con el personal, la Clínica ofrece un procedimiento de queja formal.

La clienta se pondrá en contacto con el Director de programas en persona o por escrito para elaborar su queja. El Director de programas intentará resolver el problema, incluso hablando con el personal y con la clienta para entender el alcance del problema, e intentará encontrar una



solución que sea satisfactoria para la clienta.

***Proceso de transmisión de una queja formal a una instancia superior***

Si no ha podido resolver su problema a través de los pasos descritos anteriormente, o cuando la queja implique a un director de programas, puede presentar una queja formal por escrito (por correo o correo electrónico) a:

Dirección postal: Executive Director  
Barbra Schlifer Commemorative Clinic  
489 College Street, Suite 503  
Toronto ON M6G 1A5

Dirección de correo electrónico: [executive.office@schliferclinic.com](mailto:executive.office@schliferclinic.com)

Por favor, indique su nombre completo y su información de contacto, ya que la Clínica no responde ni da curso a las quejas anónimas.

Si no puede presentar una queja formal de esta manera debido a una discapacidad, puede ponerse en contacto con la Clínica para solicitar una adaptación, que se proporcionará de acuerdo con la Política de Accesibilidad de la Clínica - Normas de Atención a Clientas.

***Procedimiento de queja formal***

La Directora Ejecutiva de la Clínica procesará todas las quejas por escrito una vez que se hayan seguido los pasos anteriores. La Clínica se compromete a llevar a cabo un proceso justo en la tramitación de las quejas. Se le tratará con respeto y se le mantendrá informado del estado de su queja. Le responderemos en un plazo de 3 días hábiles para confirmar que su queja ha sido recibida.

La Clínica pretende resolver todas las quejas en un plazo de 30 días desde su recepción. Si no se puede cumplir este plazo, se le informará de las razones y se le dará un plazo revisado. Una vez finalizada la revisión, se le comunicarán los motivos de la decisión relativa a la queja, lo que completará el proceso de queja formal. No hay más pasos internos disponibles si la clienta sigue insatisfecho con el resultado de su queja.

**5.0 Confidencialidad /Sin represalias**

Todo el personal que reciba una queja o una inquietud deberá mantener siempre la confidencialidad, no discutiendo las alegaciones con otras personas, salvo en caso de "necesidad de saber". Por ejemplo, en algunos programas que reciben financiación de organismos asociados, puede ser necesario compartir las quejas con dichos organismos. Ninguna persona que, de buena fe y en virtud de esta política, presente una inquietud o una queja podrá sufrir represalias.

## **6.0 Registros**

Anualmente se facilitará al Consejo o al Comité del Consejo un resumen de todas las quejas formales, incluyendo el número y el tipo.