



Proceso de Quejas y Reclamos del Cliente – Clientes de VOCA/FVPSA

Los clientes que no estén satisfechos con los servicios, programas o operaciones tienen el derecho de presentar una queja o reclamo sin temor a represalias. The Center se compromete a brindar servicios informados sobre el trauma y centrados en la víctima, y a garantizar que todas las inquietudes sean atendidas de manera oportuna y respetuosa.

Las quejas pueden presentarse por escrito enviando un correo electrónico a **mpaulor@thecenterlv.org** o en persona en el mostrador de recepción ubicado en el vestíbulo de la oficina principal en **401 S. Maryland Parkway**.

Una vez recibida la queja, el/la defensor(a), terapeuta y/o el/la director(a) del programa correspondiente revisará la inquietud y se reunirá o se comunicará con el cliente para buscar una resolución. Si el asunto no se resuelve a este nivel, la queja será escalada al/la **Director(a) Clínico(a) en Jefe (Chief Clinical Officer)** para una revisión y resolución adicional.

Los clientes también tienen el derecho de presentar quejas ante agencias externas de supervisión, incluyendo:

Oficina del Fiscal General de Nevada

División de Subvenciones
100 North Carson City Street
Carson City, NV 89701
Teléfono: 775-684-1110

Departamento de Justicia de los Estados Unidos

División de Derechos Civiles
950 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20530
Línea directa de Derechos Civiles: 888-848-5306