

INFORMACIÓN PARA QUEJAS DEL CLIENTE

¿Tiene alguna queja sobre nuestros servicios?

Si Ud. no está satisfecho/a con la ayuda que recibió de CLA, puede hablar con un Abogado Gerente de CLA en cualquier momento durante el caso o dentro de 90 días después de que CLA le indique que su caso se ha cerrado. También puede hablar con un Abogado Gerente dentro de 21 días si CLA decide no brindarle servicios legales.

Puede darle al Abogado Gerente una simple declaración por escrito de su queja. Nuestro personal le ayudará a escribir su queja si desea.

Si tiene alguna duda acerca de nuestros servicios y desea hablar con la Directora Adjunta, escriba su nombre, dirección y número de teléfono abajo. Pliegue el folleto, ciérrelo con cinta adhesiva, añada el franqueo y envíenoslo por correo. La Directora Adjunta lo/a contactará.

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Deseo que la Directora Adjunta me contacte acerca de una preocupación con los servicios:

Deseo que alguien me contacte para ayudarme a identificar problemas legales muy preocupantes para mí y mi comunidad (Ver la pregunta #7 en el reverso.):

De:

**Community
Legal Aid**
Faye Rachlin, Deputy Director
Administrative Offices, Community Legal Aid
370 Main Street, Suite 200
Worcester, MA 01608

INFORMACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

DEFENSA LEGAL PARA PERSONAS MAYORES



Pliegue el folleto, ciérrelo con cinta adhesiva, añada el franqueo y envíenoslo por correo.

**Franqueo
Aquí**

Esperamos que hayamos podido ayudarlo/a con su problema legal.

Nuestros abogados y paralegales pueden brindarle una amplia gama de servicios legales. Representamos a personas mayores ante tribunales y agencias administrativas. Podemos prepararle documentos legales. Es posible que le podamos dar consejos legales para ayudar a resolver su problema o referirlo/a a un abogado privado o a otra agencia.

Aunque representamos a un gran número de personas mayores con todo tipo de problemas, no tenemos recursos suficientes para representar de lleno a todos. Nuestros servicios están orientados a los más vulnerables y necesitados social y económicamente.

Esperamos que esté satisfecho/a con los servicios que le brindamos.

Para mantener la calidad de nuestros servicios, apreciaríamos mucho si puede llenar esta encuesta al terminar su asunto legal.

Comentarios:

Encuesta de satisfacción del cliente:

SÍ
 NO

1. ¿Fue nuestro personal amistoso y cortés?
2. ¿Lo/a mantuvo nuestro personal informado acerca de su caso?
3. ¿Estuvo usted activamente involucrado en la toma de decisiones acerca de su caso?
4. ¿Le explicó nuestro personal legal el resultado de su caso claramente?
5. ¿Estuvo satisfecho/a con cómo se resolvió su asunto legal?
6. ¿Volvería a contactar CLA con otro problema legal?
7. ¿Le gustaría ayudarnos a identificar problemas legales con mucha importancia para usted y su comunidad? (Si cree que sí, por favor asegúrese de llenar la información de contacto en el reverso.)

Este programa está financiado por dólares públicos bajo el Título III de la Ley Federal de Americanos Mayores. No se cobra por el servicio, pero pedimos una donación confidencial voluntaria. Las donaciones ayudan a apoyar la continuación de servicios necesitados por las personas mayores. Apreciamos donaciones de cualquier cantidad.

Entendemos que muchos de nuestros clientes no tienen los recursos para hacer donaciones. **Las donaciones son estrictamente voluntarias.** No le negaremos servicios si no hace una donación, y el tipo o calidad de servicio que le ofrecemos no dependerá de si dona o no.

Si desea hacer una donación después de terminar su caso, puede enviarla a:

Community Legal Aid
 ATTN: Client Donations
 370 Main Street, Suite 200
 Worcester, MA 01608

Este proyecto está financiado en parte por:

- Massachusetts Legal Assistance Corporation
- Central Massachusetts Agency on Aging
- Greater Springfield Senior Services
- Elder Services of Berkshire County
- LifePath
- WestMass ElderCare
- Highland Valley Elder Services
- Executive Office of Elder Affairs.