

## ¿Qué es la acreditación?

La acreditación es un proceso que demuestra que un proveedor ha cumplido con las normas de calidad de sus servicios. CARF\* establece estas normas para guiar a los proveedores al ofrecer sus servicios. Así mismo, CARF usa estas normas para evaluar lo bien que un proveedor le está sirviendo a las personas y cómo puede mejorar.

## ¿Qué es un estudio de CARF?

Como un paso hacia la acreditación, un proveedor invita a CARF a enviar un equipo de profesionales, llamados analizadores, que visiten sus instalaciones y que evalúen sus servicios respecto a la calidad. Los analizadores consultan con los miembros del personal y entrevistan a las personas que utilizan los servicios del proveedor. Con base en la revisión de los analizadores, al proveedor se le puede otorgar la acreditación de CARF de uno a tres años. En algunos casos, el proveedor posiblemente tenga que mejorar sus servicios antes de que pueda acreditárselo. O que hacer en caso de reclamaciones?

## ¿Qué debe hacer cuando tenga una queja?

Antes de que lo acredite CARF, el proveedor debe demostrar que su enfoque es mejorar la calidad, conseguir resultados óptimos en sus servicios y lograr la satisfacción de los clientes.

Sin embargo, hasta los mejores proveedores reciben una queja de vez en cuando. Si tiene alguna preocupación respecto a los servicios que está recibiendo, puede emprender varios pasos.

En primer lugar, indíquelo a un miembro del personal cuál es su preocupación y pregúntele quién puede ayudarlo a resolverla. Este proveedor se compromete a trabajar arduamente para resolver las preocupaciones respecto a sus servicios.

Luego, si no puede resolver rápidamente la preocupación, pídale al miembro del personal que le indique cómo utilizar el proceso de desagravio. Un proveedor acreditado por CARF debe poner un procedimiento de desagravio a disposición de las personas a las que sirve y de los miembros de su personal.

Finalmente, si siente que no se ha resuelto su preocupación mediante el proceso de desagravio, posiblemente desee ponerse en contacto con la agencia de Protección y Defensa en su estado, provincia o territorio. Posiblemente puede ponerse también en contacto con la dependencia gubernamental responsable del otorgamiento de la licencia de operación al proveedor.

CARF no está relacionada con, ni es responsable de, la administración, actos, personal, bienes o prácticas de los proveedores de servicios acreditados.

*\*CARF Internacional, un grupo de empresas que incluye CARF, Canadá y CARF, y CARF Europa, es un organización internacional no lucrativa que acredita a los proveedores de servicios humanos. Fundada en 1966 como la Comisión de Acreditación para Instalaciones de Rehabilitación, el organismo de acreditación se conoce ahora como CARF.*