

Что такое “аккредитация”?

Аккредитация - это процесс, демонстрирующий соответствие качества предлагаемых провайдером услуг предъявляемым к ним требованиям. CARF International* ввело данные стандарты в качестве рекомендаций предлагающим услуги провайдерам и применяет их при оценке уровня осуществляемого провайдером обслуживания и определении аспектов, в которых возможны улучшения.

Что такое “инспекция CARF”?

Как шаг к аккредитации, провайдер приглашает команду профессионалов CARF, называемых инспекторами, посетить свое учреждение и определить качество предоставляемых им услуг. Инспекторы проводят консультации с персоналом и интервью - с потребителями услуг. По результатам инспекции провайдеру может быть присвоена аккредитация CARF на срок от одного года до трех лет. В некоторых случаях для получения аккредитации провайдеру может потребоваться повысить качество своих услуг.

Как поступать, если у вас возникли претензии?

Для получения аккредитации провайдеру необходимо продемонстрировать свою приверженность повышению качества, достижению наилучших результатов предоставления услуг и удовлетворенности ими потребителя.

Случается, однако, что даже на самых лучших провайдеров время от времени поступают жалобы. Если у вас возникли претензии к предоставляемым вам услугам, вы можете предпринять ряд шагов.

Во-первых, сообщите о своих претензиях представителю персонала и узнайте, кто может оказать вам помощь в решении вопроса. Ваш провайдер взял на себя обязательство работать над разрешением возникающих в отношении его услуг конфликтов.

Если быстро решить проблему не удалось, узнайте у представителя персонала, как подать жалобу. Каждым аккредитованным CARF провайдером предусмотрен порядок подачи жалобы - как для потребителей его услуг, так и для его сотрудников.

Наконец, если вы чувствуете, что и подача жалобы не разрешила проблему, вы можете рассмотреть возможность обратиться в агентство защиты прав потребителей своего штата, провинции или территории. Вы можете также обратиться в государственный надзорный орган, осуществляющий лицензирование деятельности данного провайдера. CARF не имеет отношения и не несет ответственности за управление, действия, персонал, объекты и предметы собственности, а также процедуры, установленные провайдерами аккредитованных видов услуг.

**CARF International - группа компаний, включающая CARF Canada и CARF Europe - это независимый некоммерческий аккредитующий орган в области услуг здравоохранения и социального обеспечения. Основанный в 1966 году как Комиссия по аккредитации предприятий реабилитационных услуг (Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities), сегодня данный аккредитующий орган известен как CARF.*