

## **What is accreditation?**

Accreditation is a process that demonstrates a provider has met standards for the quality of its services. CARF International\* establishes these standards to guide providers in offering their services and also uses the standards to evaluate how well a provider is serving people and how it can improve.

## **What is a CARF survey?**

As a step toward accreditation, a provider invites CARF International to send a team of professionals, called surveyors, to visit its site and evaluate its services for quality. The surveyors consult with staff members and interview people who use the provider's services. Based on the surveyors' review, the provider may be awarded CARF accreditation for one or three years. In some cases, the provider may need to improve its services before it can become accredited.

## **What do you do when you have a complaint?**

Before becoming accredited, a provider must show that it focuses on quality improvement, the best possible outcomes of its services, and customer satisfaction.

However, even the best providers will receive a complaint from time to time. If you have a concern about the services you are receiving, you can take several steps.

First, tell a staff member about your concern and ask who can help you resolve it. This provider pledges to work hard to resolve concerns about its services.

Then, if you are unable to quickly resolve the concern, ask a staff member to tell you how to use the grievance process. CARF-accredited providers must have a grievance procedure available to the people it serves and its staff members.

Finally, if you feel your concern is not resolved through the grievance process, you may want to contact the Protection and Advocacy agency in your state, province, or territory. You might also contact the governmental agency that is responsible for licensing the provider to operate.

CARF is not connected with or responsible for the administration, acts, personnel, property, or practices of providers with accredited services.

*\*CARF International, a group of companies that includes CARF Canada and CARF Europe, is an independent, nonprofit accreditor of health and human services. Founded in 1966 as the Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities, the accrediting body is now known as CARF.*

## ¿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 faser no caso de reclamações?

## ¿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, indíquele a un miembro del personal cuál es su preocupación y pregúntele quién puede ayudarle 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.*

## 인가란?

인가는 제공자가 제공되는 서비스의 품질에 대한 표준에 부합함을 보여주는 과정입니다. CARF International\*은 자사가 제공하는 서비스에 있어서 제공자를 인도하는 이러한 표준을 확립하고 또한 그 표준을 사용하여 제공자가 얼마나 서비스를 잘 제공하며 어떻게 개선시킬 수 있는지 평가합니다.

## CARF 서베이란 무엇인가?

인가를 받는 한 단계로서, 제공자는 CARF International 에서 조사원이라 부르는 전문가 팀을 보내 현장을 방문하고 서비스의 품질을 평가하도록 초청합니다. 조사원들은 직원과 상담하고 제공자의 서비스를 사용하는 사람들을 면담합니다. 조사원의 검토에 근거해서, 제공자는 일 년 또는 삼 년 동안 CARF 인가를 받기 전에 먼저 자사의 서비스를 개선해야 할 수 있습니다.

## 불평이 있으면 어떻게 하는가?

제공자는 인가를 받기 전에 품질의 개선과 가능한 최상의 서비스 결과 및 고객 만족에 집중함을 보여주어야 합니다.

하지만 최상의 제공자에게도 때때로 불평이 제기될 수 있습니다. 귀하가 받는 서비스에 대해 우려가 있는 경우, 몇 가지 단계를 밟을 수 있습니다.

첫째, 직원에게 귀하의 우려를 알리고 누가 그것을 해결할 수 있는지 물어봅니다. 이 제공자는 그 서비스에 관한 우려를 해결하기 위해 노력하기로 서약합니다.

다음 귀하가 그 우려를 신속히 해결할 수 없는 경우, 직원에게 고충 절차의 사용 방법에 대해 물어보십시오. CARF 인가를 받는 제공자는 서비스를 제공받는 사람과 그 직원이 사용할 수 있는 고충 절차를 마련하고 있어야 합니다.

마지막으로 고충 절차가 귀하의 우려를 해결하지 못한다고 생각하는 경우, 귀하는 자신의 주, 지방 또는 지역에 위치한 보호 및 옹호 기관에 연락할 수 있습니다. 또한 그 제공자에게 운영 라이선스를 제공하는 책임을 맡은 정부 기관에도 연락할 수 있습니다.

CARF 는 인가받은 서비스 제공자의 관리, 행동, 인원, 재산 또는 실천과 관계가 없으며 그에 대해 책임지지 않습니다.

*\*CARF International 은 CARF Canada 및 CARF Europe 이 포함된 회사들의 그룹이며 건강 및 인간 서비스의 독립 비영리 인가회사입니다. 1966 년 재활시설의 인가 위원회로서 창립되었으며 그 인가 주체가 현재 CARF 로 불립니다.*