



We have the legal right of way.

POLÍTICA DE QUEJAS PARA CLIENTES

I. Introducción

Es la política de Disabilities Rights Ohio (DRO) tratar con profesionalismo y respeto a todos los clientes, clientes potenciales y todas las demás personas que tengan contacto con DRO. DRO tiene la responsabilidad de operar de conformidad con la legislación federal y estatal relativa a los programas de protección y defensa de personas con discapacidades.

Las obligaciones legales de DRO incluyen, entre otras, las siguientes:

1. Proteger y promover los derechos de las personas con discapacidades, en concordancia con las metas y las prioridades de DRO.
2. Tener acceso a los expedientes para fines de investigación de denuncias por parte de personas con discapacidades.
3. Mantener la confidencialidad del cliente y los expedientes de investigación.
4. Proporcionar al público la oportunidad de expresar su opinión sobre la declaración de metas y prioridades de DRO.
5. No discriminar sobre la base de las características protegidas, incluidas, entre otras, raza, color, origen nacional, religión, género y discapacidad.

II. Derechos de queja

Los clientes, clientes potenciales y todas las demás personas que tengan contacto con DRO tienen derecho a presentar una queja, según lo que se especifica en las Partes III y IV a continuación, si no están satisfechos con el modo en que DRO proporcionó servicios, de manera coherente con sus responsabilidades legales. Por ejemplo, estas personas o sus representantes legales pueden presentar una queja en las siguientes circunstancias:

1. Cuando hay desacuerdo acerca de la decisión de DRO de no proporcionar asistencia técnica ni servicios de defensa.
2. Hay descontento con respecto a la calidad o el alcance de los servicios que proporcionó DRO.
3. Se piensa que DRO no ha cumplido una o más de sus obligaciones legales.
4. Se considera que DRO ha discriminado en la prestación de sus servicios sobre la base de una característica prohibida.

III. Información necesaria

Una persona (o su representante legal) que no esté conforme con el modo en el DRO ha prestado servicios puede presentar una queja, según lo especificado en la Parte IV a continuación.

El reclamante proporcionará toda la información relevante, en un formulario de DRO, o cualquier otra forma de comunicación, e incluirá lo siguiente:

1. El nombre de la persona que no está conforme con los servicios de la agencia, su dirección y número de teléfono.
2. El tipo de servicios solicitados y la fecha aproximada de la solicitud.
3. La respuesta de DRO.
4. Si la persona para quien se hizo la solicitud tiene una discapacidad, y la naturaleza de la discapacidad.
5. La obligación legal, si la hay, que la persona considera que DRO ha violado.

Si hay plazos relacionados con el caso (como un plazo de apelación o prescripción liberatoria, si se conoce), se debe incluir esa información en la queja.

Se debe incluir en la queja copias de la documentación relacionada con la queja, que el reclamante considera que aún no está disponible para DRO.

IV. Proceso de queja

A. PASO UNO

Un reclamante o su representante legal deben presentar una queja relacionada con un presunto incumplimiento de DRO de prestar servicios apropiados en el término de 30 días calendario luego de la fecha en la que el evento en cuestión se dio a conocer a la persona perjudicada (por ejemplo, la fecha en la que recibió el aviso por escrito, o de forma oral, de que la agencia no proporcionaría los servicios solicitados). DRO puede decidir no aplicar el plazo de 30 días por motivos razonables, pero los reclamantes deben reconocer que cuanto más esperen, más difícil será volver a establecer los hechos del caso.

Se puede presentar una queja con un formulario DRO, cualquier otro material firmado, o por teléfono. Todas las quejas se deben ingresar al sistema electrónico de gestión de casos de DRO, y se asignarán al Gerente de Programa correspondiente para que lo analice y haga el seguimiento. Si la queja implica al Gerente de Programa, entonces se asignará directamente al Director Ejecutivo.

Si la queja se recibe por teléfono, el personal de Admisión la repetirá para que el reclamante confirme que sea correcto. El asentimiento del reclamante sobre la precisión del reclamo oral quedará registrado en la base de datos electrónica de gestión de casos.

Aunque DRO hará todo lo posible para facilitar una persona en la presentación de una queja, un reclamante puede obtener la asistencia de un defensor personal que no esté relacionado con DRO para que lo ayude en el proceso de presentación de la queja.

En el término de tres días hábiles de la presentación de la queja, el personal enviará un acuse de recibo al reclamante con un resumen del asunto y una explicación del plazo previsto para la investigación de DRO. Previa solicitud del reclamante, DRO enviará una transcripción o versión de audio del reclamo oral al reclamante de acuerdo con las

preferencias de este para el método de comunicación.

Una investigación no debería durar más de 30 días. Durante el proceso de investigación, el reclamante tiene derecho a ser entrevistado directamente, y puede contar con la asistencia de una persona de respaldo (defensor, amigo, familiar).

Se protegerá estrictamente la confidencialidad del reclamante. Solo tendrá acceso a la queja y a los materiales relacionados el personal de DRO que tenga que analizar la queja.

Al final del proceso de investigación, el reclamante recibirá la resolución por escrito del Director del Programa (o, cuando corresponda, del Director Ejecutivo), que incluirá información acerca de cómo apelar la resolución.

B. PASO DOS

Si el reclamante no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial del Director del Programa, el reclamante puede apelar la decisión del Director Ejecutivo en el término de 10 días luego de recibir los resultados de la investigación. La apelación debe especificar los motivos de desacuerdo con la investigación del Paso uno y, en caso de una apelación escrita, debe estar firmada por el reclamante o representante legal. Cuando sea necesario, las apelaciones se deben realizar de forma oral y deben estar registradas por el personal en la base de datos electrónica de gestión de casos de DRO. Si la apelación se toma por teléfono, el personal de Admisión la repetirá para que el reclamante confirme que sea correcto. El asentimiento del reclamante sobre la precisión del reclamo oral quedará registrado en la base de datos electrónica de gestión de casos de DRO. Previa solicitud del reclamante, DRO enviará una transcripción o versión de audio del reclamo oral al reclamante de acuerdo con las preferencias de este para el modo de comunicación. Una vez que se presenta la apelación, el proceso de apelación no debería durar más de 30 días. El Director Ejecutivo proporcionará al reclamante la oportunidad de enviar materiales escritos o de audio, y puede, a criterio propio, proporcionar la oportunidad de presentar información en persona o por teléfono. Al final del proceso de apelación, el reclamante recibirá la resolución por escrito del Director Ejecutivo, que incluirá información acerca de cómo apelar la resolución.

C. PASO TRES

Si el reclamante no está satisfecho con la resolución del Director Ejecutivo, entonces el reclamante puede apelar la decisión de la Junta Directiva en el término de 10 días hábiles luego de recibir la resolución del Paso dos. La apelación debe especificar los motivos de desacuerdo con la resolución del Paso dos y, en caso de una apelación escrita, debe estar firmada por el reclamante o representante legal. Cuando sea necesario, las apelaciones se deben realizar de forma oral y deben estar registradas por el personal en la base de datos electrónica de gestión de casos de DRO. Si la apelación se toma por teléfono, el personal de Admisión la repetirá para que el reclamante confirme que sea correcto. El asentimiento del reclamante sobre la precisión de la queja oral quedará registrado en la base de datos electrónica de gestión de casos de DRO. Previa solicitud del reclamante, DRO enviará una transcripción o versión de audio de la queja oral al reclamante de acuerdo con las preferencias de este para el modo de comunicación. La apelación de la queja será remitida automáticamente al comité de quejas permanente para analizar la apelación y recomendar a la junta. Al final del proceso de apelación, el reclamante recibirá una resolución por escrito de la Junta Directiva.

Habitualmente, la Junta considerará la apelación durante la siguiente reunión programada, siempre y cuando la apelación fuera recibida al menos siete días antes de la siguiente reunión de la Junta. Si el tiempo es un factor esencial, o si la reunión de la Junta no se realizara antes de los 60 días, el presidente de la Junta convocará a una reunión especial para decidir la apelación de la queja. El comité de quejas, habitualmente, tendrá siete días para investigar una apelación antes de recomendar a la Junta.

El subcomité reunirá los hechos necesarios para proporcionar una recomendación a la Junta. El subcomité proporcionará al reclamante la oportunidad de enviar materiales escritos o de audio, y puede, a criterio propio, proporcionar la oportunidad de presentar información en persona o por teléfono.

La Junta y el subcomité mantendrán la confidencialidad de la información o de los expedientes que sea necesario mantener confidenciales. La Junta o el subcomité no solicitarán, y DRO no enviará, información confidencial de DRO para la Junta, a menos que:

- El reclamante sea la persona con una discapacidad representada por DRO.
- El reclamante haya recibido información y asesoramiento con respecto al cliente del abogado o cualquier otro privilegio pertinente por parte de DRO, reconozca por escrito que aún desea continuar con la apelación, y consienta a la renuncia de los privilegios.

La Junta analizará la queja en sesión ejecutiva. La recomendación del comité se informará a la Junta y, como informe del comité, no es necesaria una segunda. La Junta votará durante la sesión ejecutiva. La Junta puede adoptar o rechazar el informe del comité mediante una votación por mayoría simple. La decisión de la Junta conformará la base para la resolución.

La Junta negará en forma sumaria una apelación, en los siguientes casos:

1. El reclamante no es la persona con discapacidad que ha sido representada por DRO ni la persona que ha solicitado y le fue negada la representación.
2. Se ha negado una solicitud de servicio porque el programa para el que la persona califica ha cerrado por falta de recursos.

En todas las demás apelaciones, la Junta considerará los siguientes factores al decidir una apelación:

1. Si el personal siguió las políticas de DRO y los requisitos del programa.
2. Si la decisión de aceptación de un caso o gestión de caso se basó en las prioridades de DRO para ese año fiscal federal.
3. Si los recursos disponibles permiten que DRO asuma la defensa solicitada.
4. Si DRO siguió el procedimiento de quejas al decidir con respecto a la queja.

La Junta derivará el asunto a los abogados de DRO asignados para que resuelvan la apelación según su criterio profesional independiente. La Junta presentará una decisión escrita al reclamante en el término de 15 días. La decisión de la Junta es la resolución final de la agencia.

DRO tabulará anualmente la información acerca de las quejas recibidas, procesadas y resueltas, y presentará esta información a la Junta Directiva y al Consejo Asesor PAIMI.

8/16/2013



We have the legal right of way.

FORMULARIO DE QUEJA

1. El nombre de la persona que no está conforme con los servicios de DRO:

2. Si no es la persona con discapacidad, describa la relación del reclamante con esa persona (p. ej., padre con tutela del menor, hermana, tutor legal, proveedor de servicios, hija, hijo, abuela, defensor, etc.):

3. Dirección de correo del reclamante:

4. Dirección de correo electrónico del reclamante:

5. Número de teléfono del reclamante:

6. El tipo de servicios solicitados y la fecha aproximada de la solicitud:

7. La respuesta de DRO y la fecha aproximada de respuesta:

8. La obligación legal, si la hay, que la persona considera que DRO ha violado.

9. Cualquier otra información que se considere importante, incluidos los plazos importantes. No dude en adjuntar documentos que puedan colaborar en una investigación.
10. Si se usa este formulario para apelar una decisión en el Paso uno o Paso dos del proceso de queja, explique por qué la persona no está conforme con la resolución del Paso uno o del Paso dos.
11. Si se usa este formulario para apelar una decisión del Paso tres del proceso de queja ante la Junta de DRO, complete la Renuncia de Confidencialidad adjunta o use el documento que prefiera para ejercer su decisión de renuncia de confidencialidad.

Firma del cliente

Fecha

Fecha de recepción de DRO:

8/16/2013



We have the legal right of way.

DOCUMENTACIÓN DE RENUNCIA DE CONFIDENCIALIDAD PARA APELAR ANTE LA JUNTA DE DRO

Yo, _____ [cliente], recibí la siguiente información por parte de mis abogados en Disability Rights Ohio (DRO):

1. Mi archivo de DRO contiene comunicaciones escritas entre el abogado de DRO y yo.
2. Estas comunicaciones son confidenciales según la ley, y el abogado no las puede divulgar sin mi permiso.
3. Si divulgo la información en la comunicación escrita para la Junta, podría estar renunciando a mi derecho de impedir que los expedientes se usen en mi contra ante un tribunal. También podría estar cediendo a mi derecho de impedir que el personal de DRO testifique ante un tribunal acerca de la información que está en los expedientes.
4. Según la legislación, la Junta de DRO mantendrá de manera confidencial la información que obtengan de mi archivo.
5. Divulgar esta comunicación a la Junta de DRO los asistirá en la revisión de mi apelación de la queja, y mi apelación puede ser rechazada si no divulgo la comunicación escrita.
6. De acuerdo con esta información, indico a los abogados de DRO (elegir una opción):
 - facilitar una copia de las comunicaciones confidenciales de mi archivo a la Junta de DRO para usar en el análisis de la apelación de mi queja contra DRO.
 - no facilitar una copia de las comunicaciones confidenciales de mi archivo a la Junta de DRO para usar en el análisis de la apelación de mi queja contra DRO.

Firma del cliente

Fecha

8/16/2013