

PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA DE RECLAMOS
(GRIEVANCE POLICY AND PROCEDURE)

Como el sistema de Protección y Defensa (P&A) en Carolina del Sur, tenemos la intención de:

- Operar en cumplimiento de las leyes federales con respecto a los programas de protección y apoyo de las personas con discapacidades
- Proporcionar servicios adecuados para las personas con discapacidades y tratarlos con respeto mientras los estamos ayudando

Como parte de nuestro compromiso de proveer servicios de protección y apoyo de calidad para las personas con discapacidades, reconocemos el derecho de:

- Las personas a quejarse de cualquier acción o decisión en relación con los servicios que podríamos proporcionarles
- Las personas que reciben o han recibido servicios de salud mental o que son elegibles para algún tipo de protección federal y programa de defensa, sus familias y sus representantes a quejarse de cómo nosotros operamos nuestros programas de protección y defensa

Nuestro procedimiento de reclamo permite que las quejas puedan resolverse en varios niveles, incluyendo a nuestros líderes de equipo, nuestra Directora Ejecutiva, y nuestra Junta de Directores. Las quejas que no han sido resueltas en un nivel pueden ser apeladas al siguiente nivel.

Una queja debe:

- Hacerse dentro de los primeros sesenta (60) días de la acción o decisión que es la base de la queja, O
- Estar relacionada con un caso que está actualmente abierto con P&A, O
- Estar relacionada con la forma en que P&A está actualmente operando un programa de protección y defensa

Excepto en circunstancias extraordinarias, las quejas que no cumplan con alguno de estos requisitos serán rechazadas.

Nosotros nos encargamos de un reclamo mediante el siguiente procedimiento:

1. **INICIAR UN RECLAMO:** Solicitamos que una queja sea por escrito y específicamente indique que es un Reclamo. Las quejas pueden hacerse de otra manera si una acomodación es necesaria debido a la discapacidad de la persona u otra buena causa como el lenguaje limitado. Le solicitamos que las quejas deben presentarse utilizando el Formulario de Reclamo adjunto.

2. **INFORMACIÓN REQUERIDA:**

a. Por favor, denos su nombre, dirección física, dirección de correo electrónico y cualquier número de teléfonos donde podemos contactarlo.

PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA DE RECLAMOS
(GRIEVANCE POLICY AND PROCEDURE)

b. Si el reclamo es en nombre de un miembro de su familia (como su hijo/a), por favor de proveer el nombre completo y la dirección de esa persona e indique como él o ella está relacionado(a) a usted. Si usted es un representante de un individuo o miembro de la familia, por favor díganos si usted es el abogado, guardián, representante de la organización, etc. de la persona.

c. Por favor, déjenos saber por qué usted está presentado esta queja. ¿Qué hicimos o dejamos de hacer? ¿Cuándo sucedió esto? Si usted sabe el nombre del miembro del personal de P&A que estuvo involucrado con su problema, inclúyalo. Si el reclamo es acerca de cómo funcionan nuestros programas, por favor, describa su preocupación.

d. ¿Qué desea que nosotros hagamos ahora? Díganos lo que le gustaría que ocurriera. Esto podría incluir la aceptación de un caso individual o cambiar una política acerca de cómo debemos llevar a cabo nuestros programas.

3. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO:

Envíe o entregue el reclamo a:

Fiscal and Administrative Manager
Protection and Advocacy for People with Disabilities, Inc.
Suite 208
3710 Landmark Dr.
Columbia, SC 29204

Las quejas pueden ser presentadas por correo electrónico: info@pandasc.org a la atención (a/a):
Fiscal and Administrative Manager

4. REVISIÓN DEL RECLAMO:

a. Asignación de revisión: El Gerente Fiscal y Administrativo (Fiscal and Administrative Manager) remitirá el reclamo dentro de tres(3) días hábiles al jefe del equipo correspondiente u otro supervisor para que tome acción de la queja. Si la queja involucra una acción o decisión personalmente hecha por un supervisor o jefe de equipo, la misma será enviada al supervisor del siguiente nivel.

b. Revisión del supervisor: El supervisor o jefe de equipo evaluará la queja y tomará las medidas adecuadas para resolverla. Una respuesta por escrito se le hará a la persona dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que la queja fue recibida por el Gerente Fiscal y Administrativo. La respuesta explicará los motivos de la acción o decisión original o por qué actualmente operamos nuestros programas de la manera que lo hacemos. La respuesta también indicará cualquier modificación que ahora puede hacerse para resolver la queja. También se incluirá la información de cómo apelar al siguiente nivel del proceso de queja.

c. Revisión del Director Ejecutivo: Si la persona que recibe una respuesta a primer nivel de la queja no es satisfecha, él o ella puede presentar una apelación ante el Director Ejecutivo de la Oficina Central.

PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA DE RECLAMOS
(GRIEVANCE POLICY AND PROCEDURE)

Cualquier apelación debe ser presentada al Director Ejecutivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó la respuesta de quejas del primer nivel de P&A al individuo.

Una apelación al Director Ejecutivo debe hacerse por escrito (excepto que los formatos alternativos se permiten como un acomodación para una discapacidad u otra causa buena, como la habilidad limitada del idioma). Puede incluir información adicional o comentarios del individuo. El Director Ejecutivo evaluará la queja y la respuesta del primer nivel y puede que cause que se realice investigación adicional.

El Director Ejecutivo proporcionará una respuesta por escrito al individuo dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que P&A recibió la apelación. La respuesta del Director Ejecutivo indicará la base de la decisión y si se facilitará cualquier modificación. Se informará al individuo de que se puede apelar a la Junta Directiva como el nivel final del procedimiento de quejas. Se incluirá el nombre y la dirección del Presidente del Comité de Reclamos de la Junta Directiva.

d. Revisión de la Junta de Directores: Cualquier apelación a la Junta de Directores debe ser presentada dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que se recibió la respuesta de la Directora Ejecutiva.

La apelación a la Junta debe ser por escrito (excepto los formatos alternos que se permite como una adaptación a una discapacidad o cualquier otra buena razón como la habilidad limitada del lenguaje). Se puede incluir información adicional (declaraciones o documentos) y comentarios adicionales de la persona.

La evidencia revisada por el Comité de Reclamos debe incluir la información en el archivo de quejas junto con cualquier información adicional o comentarios presentados por el individuo o la organización. El Comité de Reclamos puede solicitar cualquier información adicional que determine que ayude a la revisión. Si el Comité de Reclamos recibe información adicional, se les proveerá una copia al Director Ejecutivo y al individuo para que tenga la oportunidad de comentar en la información adicional.

El Comité deberá hacer su recomendación sobre la queja y la acción correctiva, si hay alguna, a toda la Junta Directiva en la próxima reunión de la Junta después de la revisión por el Comité de Reclamos. (La Junta Directiva se reúne normalmente cuatro veces al año.) La decisión de la Junta Directiva será la acción final sobre la queja. El individuo será notificado por escrito de la decisión de la Junta dentro de diez (10) días hábiles.

5. PROVISIONES GENERALES:

a. Confidencialidad: Todas las personas involucradas en la revisión de quejas deben mantener la confidencialidad del cliente.

PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA DE RECLAMOS
(GRIEVANCE POLICY AND PROCEDURE)

b. Procedimientos de envío: Para documentar la entrega de la respuesta de P&A a las quejas o apelaciones, P&A usará normalmente el Servicio Postal de Estados Unidos, el Correo Certificado / Recibo de Devolución. Adicionalmente, una copia completa de la respuesta será enviada por correo regular de los Estados Unidos. Si se recibió una queja o una apelación por correo electrónico, la respuesta también se enviará normalmente por correo electrónico. Al enviar una respuesta por correo electrónico, se solicitará un recibo de entrega y un recibo de lectura.

Una respuesta de reclamo y apelación de P&A se considerará entregada a partir del último de los siguientes eventos: (1) la fecha de entrega indicada en cualquier tarjeta certificada de recibo de correo / devolución, (2) la fecha mostrada en una respuesta de entrega por correo electrónico o (3) tres días de entrega después de enviar por correo ordinario de primera clase a la dirección proporcionada por el individuo (las Normas de Servicio Postal de los Estados Unidos para Correo de Primera Clase actualmente permiten dos (2) días de entrega en Carolina del Sur).

Cualquier apelación se considerará presentada a tiempo a P&A si el matasellos se hace dentro de los diez (10) días hábiles requeridos. Documentación similar de la fecha de envío por un servicio de entrega comercial o por correo electrónico también es aceptable.

Si una respuesta de P&A no es entregable en la dirección postal o correo electrónico proporcionada por el individuo, el proceso de apelación de queja se considerará terminado a la fecha en que P&A reciba evidencia de falta de entrega. La evidencia de falta de entrega puede determinarse mediante un seguimiento electrónico en el sitio web del Servicio Postal de Estados Unidos, la devolución física de la carta de respuesta de P&A o una notificación por correo electrónico de que no se pudo enviar un correo electrónico.

c. Revisiones involucrando a abogados: Las revisiones de reclamos involucrando juicio profesional de un abogado se llevarán a cabo de acuerdo con las Reglas de Conducta Profesional, Regla 407 SC Reglas del Tribunal de Apelaciones. (Rules of Professional Conduct, Rule 407 SC Appellate Court Rules)¹

d. Reportes anuales: El Director Ejecutivo o persona designada informará anualmente a la Junta Directiva, al Consejo de Protección y Defensa de los Individuos con Enfermedad Mental (PAIMI) y a otros Consejos Consultivos relevantes que describan las quejas recibidas y su resolución; no se incluirá ninguna información de identificación personal en estos reportes.

Revisado por la Junta Directiva 3-11-17
Revisado por la Junta Directiva 9-13-14
Aprobado por la Junta Directiva 3-9-13

¹ <http://www.judicial.state.sc.us/courtReg/index.cfm>

FORMULARIO DE RECLAMOS
(Grievance Form)

POR FAVOR, ESCRIBA O IMPRIMA (Use hojas adicionales según sea necesario)

1. Su nombre: _____

2. Su dirección: _____

3. Su dirección de correo electrónico:

4. Su número (s) de teléfono (s): _____

5. Si usted está haciendo esta queja en nombre de otra persona, ¿cuál es el nombre de él/ella?

6. Dirección de esa persona (si es diferente de la suya):

7. Número (s) de teléfono (s) de esa persona (si diferente del suyo):

8. Correo electrónico (si es diferente del suyo):

9. Si usted es el representante de este individuo, ¿cómo está usted relacionado con él o ella (padre, guardián, abogado o representante de la organización)? _____

10. Cuéntenos sobre el problema. Proporcione información específica acerca de la solicitud, caso, o programa de P&A. Incluya fechas y nombres de los miembros del personal de P&A u otras personas involucradas, si las conoce:

FORMULARIO DE RECLAMOS
(Grievance Form)

POR FAVOR, ESCRIBA O IMPRIMA (Use hojas adicionales según sea necesario)

11. ¿Qué le gustaría que se hiciera ahora?

Fecha: _____ Firma: _____

Enviar a: Fiscal and Administrative Manager
Protection and Advocacy for People with Disabilities, Inc.
3710 Landmark Dr., Suite 208
Columbia, SC 29204

O

Info@pandasc.org

A/a: Fiscal and Administrative Manager