
POLÍTICA DE QUEJAS DE DISABILITY RIGHTS OHIO

Cómo presentar un reclamo sobre Disability Rights Ohio

Si tiene un reclamo o si considera que Disability Rights Ohio no lo trata en forma justa, puede presentar una queja.

Si es cliente de Disability Rights Ohio (DRO) o solicita ayuda a DRO, tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con los servicios que se le prestan. Por ejemplo, puede presentar una queja si considera que DRO:

- No le prestó servicios eficaces.
- Se negó a ayudarlo sin justificación.
- No cumplió con sus políticas o procedimientos.

Asimismo, si ha recibido o recibe servicios de salud mental y considera que DRO no cumple las leyes de protección y defensa federal para las personas con enfermedades mentales, puede presentar una queja. Si usted es familiar o representante de una persona que cumpla con dichas características, también puede presentar una queja.

¿De qué manera DRO presta servicios a los clientes?

DRO proporciona ayuda a cualquier persona que tenga una discapacidad y solicite asistencia. Debido a que contamos con fondos limitados, esta ayuda a veces puede consistir en una derivación o una respuesta a una pregunta. DRO no puede facilitar un abogado o defensor para ayudar a cada persona con un problema o asunto legal. Por lo tanto, cada año, DRO decide con qué categorías de problemas importantes puede brindar ayuda. Estas categorías se denominan “prioridades anuales”. Para recibir una copia de estas categorías, puede llamar a la oficina de DRO o visitar nuestro sitio web.

DRO no discrimina en sus programas, actividades ni servicios. Es política de DRO prestar servicios a todas las personas independientemente de su raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, edad, género, discapacidad mental o física, estado civil, orientación sexual, baja deshonrosa del servicio militar o condición de ciudadanía.

¿Cómo puede presentar una queja sobre DRO?

Puede presentar una queja por escrito o por teléfono en el plazo de treinta (30) días desde la acción o la decisión sobre la cual se presenta el reclamo. Si necesita ayuda para presentar una queja, cualquier miembro del personal de DRO puede brindarle asistencia con este proceso. Cuando presente su queja, deberá brindar a DRO la siguiente información:

1. **Su nombre, dirección y número de teléfono para que DRO pueda comunicarse con usted.** Indíquelo a DRO cuál es la mejor forma de comunicarse con usted. Por ejemplo, si necesita una notificación en letra grande o si prefiere comunicaciones por correo electrónico, infórmelo a DRO.
2. **Si la queja se presenta en nombre de un familiar, el nombre, la dirección y el número de teléfono de esa persona.** Describa su relación con esa persona y si usted es su representante legal, como el padre, la madre o el tutor de un menor.
3. **¿Por qué presenta la queja?** ¿Qué hizo o no hizo DRO? ¿Cuándo sucedió esto? Si la queja tiene relación con el modo en que DRO administra sus programas, describa su inquietud.
4. **¿Qué desea que DRO haga ahora?** ¿Qué espera que suceda?
5. **¿Qué plazos debe conocer DRO,** especialmente los que se aproximan?

Presentar su queja por correo o teléfono

Por correo:

Disability Rights Ohio

Attn: Intake

200 Civic Center Drive, Suite 300

Columbus, OH 43215

Teléfono:

614-466-7264 or 1-800-282-9181; seleccione la opción 2 para Admisión

Llame entre las 9 a. m. y el mediodía, o entre la 1 p. m. y las 4 p. m., de lunes a viernes.

Proporcione la información de su queja al especialista de Admisión por teléfono

¿Cómo se revisará mi queja?

DRO intenta abordar todas las quejas hablando con usted sobre su problema. Es posible que su queja se someta a tres niveles de revisión para obtener una solución:

Primera apelación: Está a cargo del supervisor de la persona que administra su caso. Esta persona habla con usted sobre cómo resolver su queja e investiga su inquietud.

Generalmente, toma una decisión en el plazo de treinta (30) días y la presenta por

escrito. Si no está satisfecho con la decisión, puede apelar en el plazo de quince (15) días por teléfono o por escrito.

Segunda apelación: Está a cargo del director ejecutivo. Cuando apele, explique lo que no le agradó de la decisión del supervisor. El director ejecutivo revisará la decisión, su motivo de apelación y tomará una decisión en el plazo de treinta (30) días. Recibirá esta decisión por escrito. Si no está satisfecho con la decisión del director ejecutivo, puede apelar esta decisión en el plazo de quince (15) días.

Tercera apelación: Está a cargo de la Junta Directiva. Puede apelar la decisión del director ejecutivo en el plazo de quince (15) días por teléfono o por escrito. La Junta Directiva se reúne cada dos meses, y, habitualmente, las quejas se revisan durante la siguiente reunión de la Junta programada.

La Junta Directiva puede considerar la siguiente información sobre su apelación:

- la información que brindó cuando presentó la queja;
- cualquier intento del supervisor de resolver la queja;
- la información obtenida durante la investigación de la queja;
- la información que brindó cuando apeló al director ejecutivo;
- cualquier información que brindó cuando apeló a la Junta Directiva.

Todas las personas que participan de la revisión de su queja mantendrán la confidencialidad de su información.