



## **Políticas de Quejas**

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

- Operar conforme a las leyes federales en cuanto a la protección y programas de la defensa para individuos con discapacidad
- Proporcionar servicios adecuados para individuos con discapacidades y tratarlos con respeto mientras los estamos asistiendo

Para asegurar que los individuos tienen el acceso completo a nuestros programas y que actuamos conforme a la protección federal y actos de defensa, reconocemos el derecho de:

- Clientes o posibles clientes del sistema P&A a quejarse de cualquier acción o decisión en relación con los servicios que podríamos proporcionarles
- Individuos 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 queja 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 Derechos de la Discapacidad de Carolina de Sur (Disability Rights South Carolina, DRSC por sus siglas En ingles), O
- Estar relacionada con la forma en que DRSC está operando actualmente un programa de protección y defensa

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

Manejamos las quejas mediante el siguiente procedimiento:

1. INICIAR UNA QUEJA: Solicitamos que una queja sea por escrito y específicamente indique que es una queja. 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 Quejas adjunto.

## 2. INFORMACIÓN REQUERIDA:

a. Por favor, proveer su nombre, dirección de su domicilio, dirección de correo electrónico y cualquier número de teléfonos donde podemos contactarlo. Por favor indique la mejor manera de comunicarnos con usted.

b. Si la queja es en nombre de un miembro de su familia (como su hijo/a), por favor de proveer el nombre completo y la dirección de domicilio de esa persona e indique como él o ella está relacionado(a) con 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 no hicimos? ¿Cuándo sucedió esto? Si usted sabe el nombre del empleado de P&A que estuvo involucrado con su problema, inclúyalo. Si la queja es acerca de cómo operamos 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. SUMISION DE LA QUEJA:

Envíe o llevé la queja a:

Fiscal and Administrative Manager  
Disability Rights South Carolina  
Suite 208  
3710 Landmark Dr.  
Columbia, SC 29204

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

## 4. REVISIÓN DE LA QUEJA:

a. Asignación para revisión: El Gerente Fiscal y Administrativo (Fiscal and Administrative Manager) remitirá la queja dentro de tres (3) días laborales del recibo al líder 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 líder del equipo, la misma será enviada al supervisor del siguiente nivel.

b. Revisión del supervisor: El supervisor o líder del 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 laborales 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 la cual 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.

Cualquier apelación debe ser sometida al Director Ejecutivo dentro de los diez (10) días laborales desde la fecha en que la respuesta de quejas del primer nivel de DRSC al individuo fue entregada.

Una apelación al Director Ejecutivo debe hacerse por escrito (excepto que los formatos alternativos se permiten como una 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 laborales a partir de la fecha en que DRSC 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 Queja de la Junta Directiva.

d. Revisión de la Junta Directiva: Cualquier apelación a la Junta Directiva debe ser presentada dentro de los diez (10) días laborales a partir de la fecha en que la respuesta de la Directora Ejecutiva fue entregada al individuo.

La apelación a la Junta debe ser hecha al Presidente de Comité de Quejas de la Junta por escrito (excepto los formatos alternativos 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 Quejas debe incluir la información de queja presentada junto a cualquier información adicional o comentarios presentados por el individuo. El Comité de Quejas podrá solicitar cualquier información adicional que ayudaría a la determinación de la revisión. Si el Comité de Quejas 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 de Quejas normalmente completará su revisión en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que el Presidente del Comité de Quejas haya recibido la apelación. Si esto no es posible, se le proporcionará una notificación por escrito cuando la revisión será completada.

El Comité deberá hacer su recomendación sobre la queja a toda la Junta Directiva en la próxima reunión de la Junta después de la revisión completa por el Comité de Quejas. (La Junta Directiva se reúne normalmente cuatro veces al año.) La decisión de la Junta sobre la apelación será la acción final sobre la queja. El individuo será notificado por escrito de la decisión de la Junta dentro de diez (10) días laborales.

## 5. PROVISIONES GENERALES:

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

b. Procedimientos de envío: Para documentar la entrega de la respuesta de DRSC a las quejas o apelaciones, DRSC 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 para evitar para evitar cargar al individuo con la recogida de la respuesta. 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 DRSC se considerará entregada a partir de los primeros 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 DRSC si el matasellos se hace dentro de los diez (10) días laborales 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 DRSC no es entregable en la dirección postal o correo electrónico proporcionada por el individuo, el proceso de apelación de queja se considerará completado a la fecha en que DRSC reciba evidencia de sin envió. La evidencia de sin envió 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 DRSC o una notificación por correo electrónico de que no se pudo enviar un correo electrónico.

c. Revisiones involucrando a abogados: Las revisiones de quejas 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)<sup>1</sup>

d. Reportes anuales: El Director Ejecutivo o designado 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 el Junta Directiva 9-12-20  
Revisado por la Junta Directiva 3-11-17  
Revisado por la Junta Directiva 9-13-14  
Aprobado por la Junta Directiva 3-9-13

---

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

## FORMULARIO DE QUEJA

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 DRSC. Incluya fechas y nombres de los miembros del personal de DRSC u otras personas involucradas, si las conoce:

\_\_\_\_\_

Derecho de Discapacidad Carolina de Sur  
**FORMULARIO DE QUEJA**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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  
Disability Rights South Carolina  
3710 Landmark Dr., Suite 208  
Columbia, SC 29204

O

[Info@disabilityrightssc.org](mailto:Info@disabilityrightssc.org)

A/a: Fiscal and Administrative Manager

9-12-20