

Resumen de Procedimiento de Quejas para Clientes

FY 2015

¿Quién Puede Solicitar?

- Clientes de Disability Rights Nebraska.
- Personas que solicitan nuestros servicios y cuyos casos no fueron aceptados.
- Personas que recibieron servicios de Información y Referencia de Disability Rights Nebraska.
- Padres de hijo menor o tutores de pupilos en cuyo nombre Disability Rights Nebraska acepto su caso.

Base para Quejas

- Usted cree que se hizo una determinación de elegibilidad incorrecta o cree que se negó la ayuda incorrectamente;
- Usted no está satisfecho con los servicios de Información y Referencia proporcionados;
- Usted está preocupado por el comportamiento de un miembro de nuestro personal;
- Usted no está satisfecho con la representación proporcionada por el abogado o el defensor de caso que trabaja para Disability Rights Nebraska; o,
- Usted no está satisfecho con el resultado de su caso.

TODAS LAS QUEJAS SE DEBEN PRESENTAR DENTRO DE LOS TREINTA (30) DIAS DE LA DECISION O ACCION QUE MOTIVO LA QUEJA.

Paso Uno – Revisión Informal con Director Ejecutivo

- Usted puede presentar una queja por escrito o por teléfono comunicándose con el Director Ejecutivo (CEO) a: Disability Rights Nebraska, 134 South 13th Street, Suite 600, Lincoln, NE 68508; 402-474-3183 ó 800-422-6691.
- Al recibir una queja, el Director Ejecutivo tratará de resolver el asunto con usted de una manera informal y mutuamente satisfactoria.
- El Director Ejecutivo o la persona que el asigne, le responderá en persona, por teléfono, por escrito o de la manera mas efectiva para comunicarse con usted.

Si el asunto no se puede resolver informalmente a su satisfacción, entonces usted puede proceder al Paso Dos del proceso.

Paso Dos – Apelación Por Escrito al Comité Ejecutivo de Disability Rights Nebraska

A. Las quejas que implican cuestiones de elegibilidad, servicios de Información & Referencias o el comportamiento de un empleado de Disability Rights Nebraska

- Si no está de acuerdo con la decisión del Director Ejecutivo, usted puede apelar por escrito para solicitar una revisión o una audiencia informal.
- Debe presentar por escrito su solicitud para una apelación dentro de diez (10) días laborables contados a partir de la fecha de la decisión del Director Ejecutivo.

- Su solicitud por escrito para una apelación debe ser una declaración breve:
 - Exponer los hechos que causaron que se sienta agraviado(a).
 - Indicar que tiene que cambiar para que usted se sienta satisfecho(a).
 - Si necesita ayuda en la preparación de su declaración por escrito, nosotros prepararemos una declaración por escrito, dictada por usted.
 - Usted puede solicitar una Revisión o una Audiencia por el Comité Ejecutivo
 - (1) Si solicita una revisión, el Comité Ejecutivo examinará los documentos escritos presentados por usted y el Director Ejecutivo. Usted recibirá una decisión por escrito dentro de los cuarenta y cinco (45) días de su apelación por escrito.
 - (2) Si solicita una audiencia, se programará una reunión del Comité Ejecutivo con fecha y lugar conveniente para ambas partes y otra persona podrá acompañarlo a la audiencia.
 - Antes de que el Comité Ejecutivo revise el asunto o se convoque una audiencia, usted deberá firmar un formulario de autorización dando consentimiento a la divulgación de información de sus registros de cliente de Disability Rights Nebraska y una renuncia a su derecho a confidencialidad el cual lo protege por su privilegio de abogado-cliente.
- B. Quejas que implican insatisfacción con la representación que recibió o con el resultado de su caso**
- Si no se puede resolver el asunto informalmente, el Director Ejecutivo y el Director de litigación, o el Director de Servicios Legales, revisará el asunto y le emitirá una decisión escrita conjunta dentro de treinta (30) días de haber recibido su queja.
 - Si ambos, el Director Ejecutivo y el Director de Litigación o el Director de Servicios Legales, determinan que la conducta del caso o el resultado del caso es apropiado, usted puede realizar una apelación por escrito **para una revisión** por el Comité Ejecutivo dentro de los (10) días laborables a partir de la fecha de la decisión conjunta.
 - Antes de que el Comité Ejecutivo revise el asunto, usted deberá firmar un formulario de autorización dando consentimiento a la divulgación de información de sus registros de cliente de Disability Rights Nebraska y una renuncia a su privilegio de abogado-cliente.
 - El Comité Ejecutivo considerará la solicitud y deliberará para tomar una decisión pero **no se llevará a cabo una audiencia**.
 - El Comité Ejecutivo emitirá una decisión escrita dentro de los treinta (30) días de haber recibido la petición de revisión de la decisión conjunta.

El Comité Ejecutivo no puede dirigir específicamente a ningún abogado u otro miembro del personal legal a realizar o abstenerse de cualquier acción en un caso.

LA DECISION DEL COMITE EJECUTIVO SERA LA DECISION FINAL

Este es un resumen del Proceso de Queja. Usted puede obtener una copia oficial de la Política de Quejas para Clientes si la solicita.