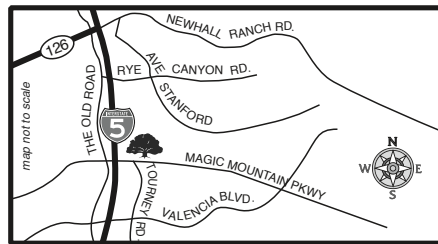


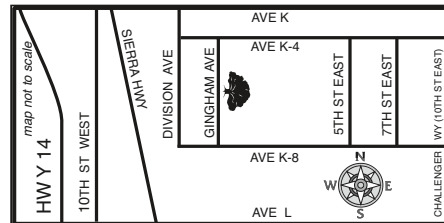
NORTH LOS ANGELES COUNTY REGIONAL CENTER



Oficina en el Valle de San Fernando
9200 Oakdale Ave., Suite 100
Chatsworth, CA 91311
(818) 778-1900



Oficina en el Valle de Santa Clarita
25360 Magic Mountain Parkway, Suite 150
Santa Clarita, CA 91355
(661) 775-8450



Oficina en el Valle del Antilope
43210 Gingham Ave.
Lancaster, CA 93535
(661) 945-6761

Horas de Oficina
8:30 a.m. - 5:00 p.m.
Lunes a Viernes

Emergencias
Disponibles las 24 horas
(818) 778-1900

www.nlacrc.org



Procedimiento de Resolución de Quejas Sobre los Derechos de los Consumidores



Apoiando a las Personas con
Discapacidades del Desarrollo
en los Valles de San Fernando,
Santa Clarita y del Antilope
desde 1974

Revisado en 3/2020

Welfare and Institutions Code, Section 4731
Proceso de Resolución de Quejas Sobre los Derechos de los
Consumidores

Los consumidores y sus familias tienen el derecho legal de someter una queja si sienten que sus derechos han sido vulnerados o denegados injustificadamente. Más adelante en este folleto se incluye una guía detallada para someter quejas (ver “Cómo Funciona”). También se incluye la ley que rige este proceso de resolución de quejas. Si necesita más información sobre cómo someter una queja, comuníquese con el administrador de contratos llamando al (818) 778-1900.

Esta es la ley: Sección 4731: (a) Cada consumidor o cualquier representante actuando en favor del consumidor o consumidores, quien crea que cualquier derecho del consumidor haya sido abusado, retenido punitivamente o negado de manera impropia o irracionalmente por un centro regional, centro de desarrollo estatal o por algún proveedor de servicios, puede someter una queja según establecido en esta sección.

(b) El referido inicial de cualquier queja, según establecido en esta sección, deberá ser sometido al director ejecutivo del centro regional del cual el consumidor recibe los servicios del manejo de su caso. Si el consumidor reside en un centro de desarrollo estatal, la queja debe ser dirigida al director de tal centro de desarrollo estatal. El director deberá, dentro de un plazo de 20 días laborables después de haber recibido la queja, investigar la queja y enviar una proposición de resolución por escrito al querellante y, si aplica, al proveedor de servicios. La proposición deberá incluir el número telefónico y dirección postal para referir la queja al Director de Servicios del Desarrollo como se especifica en la cláusula (c).

(c) Si el querellante no está satisfecho con la propuesta o acción tomada por el querellante podrá referir su queja, por escrito, al Director de Servicios del Desarrollo, dentro de un plazo de 15 días laborables, a partir de la fecha en que haya recibido la resolución propuesta. El director deberá, dentro de un plazo de 45 días de haber recibido la queja, emitir, por escrito, una decisión administrativa y enviar una copia de la decisión al querellante, el director del centro regional o centro de desarrollo estatal y al proveedor de servicios, si aplica. Si no ocurre un referido al departamento, la resolución propuesta tomará efectividad en el 20vo día laborable a partir del recibo de la propuesta por el querellante.

(d) El departamento deberá reunir el número de quejas sometidas por área de servicio de cada centro regional, la razón de cada queja y un resumen de cada decisión. Se deberán tener copias disponibles a cualquier persona que la solicite.

(e) Esta sección no deberá ser usada para resolver desacuerdos referentes a la naturaleza, alcance o cantidad de servicios y apoyos que deberían ser incluidos en el Programa del Plan Individual (IPP), para el cual hay un proceso de apelación establecido en esta división o por disputas relacionadas a precios o apelaciones de auditoría para las cuales hay un

Por favor mantener esta página como referencia en el futuro

proceso establecido en estos reglamentos. Tales desacuerdos deberán ser resueltos a través de los procedimientos de apelación establecidos por esta división o en los reglamentos.

(f) Todos los consumidores, o cuando sea apropiado, sus padres, guardianes legales, tutores o representantes autorizados deberán ser notificados por escrito en lenguaje que ellos puedan entender, del derecho de someter una queja según establecido en esta sección cuando estos apliquen para recibir servicios del centro regional o cuando sean admitidos en un centro de desarrollo estatal y en toda reunión pautada de planificación.

Cómo Trabaja
Instrucciones de cómo someter una queja

1) Un consumidor, o cualquier representante actuando en favor del consumidor, envía una carta al director del centro regional o centro de desarrollo estatal informando la queja. Si el consumidor vive en un centro de desarrollo, la carta debe enviarse al director del centro de desarrollo.

2) El director ejecutivo, o la persona que éste designe, investiga la queja y envía una propuesta de resolución por escrito dentro de los 20 días hábiles.

3) En caso de tener preguntas, los individuos o sus representantes pueden comunicarse con la sección de Apelaciones, Quejas y Proyectos (Appeals, Complaints & Projects) en cualquier momento. Si la persona que somete la queja (consumidor o representante del consumidor) no está satisfecha con las medidas o la propuesta de resolución, dicha persona puede enviar la queja por escrito a la sección de Apelaciones, Quejas y Proyectos o a la Oficina del Director, dentro de los 15 días hábiles de la recepción de la propuesta de resolución. Enviar a:

Appeals, Complaints & Projects Section
Department of Developmental Services
1600 9th Street, Room 340 (MS 3-12)
Sacramento, CA 95814
Teléfono: (916) 651-6309
Fax: (916) 654-3641

Office of the Director
Department of Developmental Services
1600 9th Street, Room 240 (MS 2-13)
Sacramento, CA 95814
Teléfono: (916) 654-1897

4) El director del departamento emitirá una decisión dentro de un plazo de 45 días y envía una copia al querellante, al director del centro regional o centro de desarrollo estatal y al proveedor de servicios, si aplica.

Por favor mantener esta página como referencia en el futuro

Fecha: _____
 Nombre del consumidor: _____
 Fecha de nacimiento del consumidor: _____ Teléfono: _____
 Dirección: _____

Esta queja es en contra del:
 Centro regional Centro de desarrollo estatal Proveedor de servicios
Si es en contra de un proveedor de servicios, especifique cuál:

Persona que está sometiendo la queja (por favor imprima):
 Consumidor Representante Tutor
 Custodio Padres Proveedor de servicios
 Otro (por favor especifique): _____

Dirección y teléfono de la persona que está sometiendo la queja (a donde la propuesta de resolución deberá ser enviada): _____

¿Ha presentado esta queja a la persona(s) que violó sus derechos? Sí No
 ¿Esta persona, hizo algo al respecto? Sí No
 Si contestó sí, por favor especifique: _____

¿Se ha llevado esta queja a los tribunales de justicia? Sí No
 ¿Es ésta la primera vez que usted ha sometido esta queja? Sí No

Fecha del incidente: _____

Firma del consumidor _____
 Representante autorizado _____

Queja:

Si este asunto afecta a varios consumidores, por favor someta una queja, por separado, para cada persona.

Recuerde, este proceso es para dilucidar quejas en contra de un centro regional, un centro de desarrollo o proveedores de servicio.

Este proceso de resolución de quejas no es para resolver desacuerdos sobre la clase o cantidad de servicios en su IPP. Tampoco es para resolver quejas de parte de los proveedores de servicios para resolver escalas de pago o auditorías. Llame al centro regional para obtener información acerca de los procesos para resolver estos tipos de desacuerdos o sobre los procesos de apelación.

Place
stamp
here

**North Los Angeles County Regional Center
9200 Oakdale Ave., Suite 100
Chatsworth, CA 91311**

Attn: Executive Director

Remueva esta página que puede utilizar como guía para el futuro. Para someter una queja sobre la violación de sus derechos por parte del centro regional, centro desarrollo estatal o proveedor de servicios, complete este formulario, doble como está indicado, afija una estampilla y envíe por correo.

Doble (hacia adentro) para enviar por correo



**Director Ejecutivo
del Centro Regional
(818) 778-1900**

Todas las quejas deben ser enviadas al director ejecutivo del centro regional cual se asegurará que los derechos de todas las personas con discapacidades del desarrollo estén garantizados, protegidos y mantenidos cuando sean requeridos por o en nombre del consumidor. El director ejecutivo investigará y facilitará la resolución de quejas referente a cualquier abuso, retención punitiva o negación impropia o irrazonable de cualquier derecho que sean presentadas por o en nombre del consumidor.

(Vea dirección al dorso)