

PÓLIZA

En todos los sistemas de servicios hay desacuerdos y quejas. Cada persona tiene el derecho a que sus desacuerdos se tomen en serio y que sean respondidos de una manera consistente, justa y puntual. Los siguientes procedimientos se utilizarán para cumplir con los requisitos descritos en 10 CCR 2505-10 Sección 8.393.18.A(4), en relación con el Proceso de Reclamaciones/Quejas.

PROCESO DE RECLAMACIONES

Usted no será forzado a hacer algo, ni será intimidado, ni amenazado, y nadie tomará represalias para vengarse contra usted si utiliza este Proceso de Reclamaciones. Además, si no está de acuerdo, esto no afectará negativamente sus servicios.

CÓMO UTILIZAR EL PROCESO DE RECLAMACIONES

Si usted no está de acuerdo con ciertas cosas que Developmental Pathways, Inc., hace o quiere que usted haga, o si se le trata de una manera que no le guste, usted tiene el derecho a quejarse. Developmental Pathways, una mesa comunitaria (Community Centered Board – “CCB”), trabajará con usted para intentar resolver el problema.

- Si su queja se trata de los Servicios del Cuidado Comprensivo (Comprehensive Care Services), Intervención Temprana (Early Intervention), Apoyo a la Familia (Family Support), Servicios de Empleo Comunitario (Community Employment Services), Continuum, o un proveedor de servicios, hay que seguir su proceso de reclamaciones en vez de éste.

PASOS PARA TOMAR

Paso 1:

Explíquelo el problema a la persona relacionada a su queja. La queja se puede hacer en persona, por teléfono, o mediante otra persona por escrito y entregada a mano. Puede hacer esto o puede pedirle ayuda a su tutor legal o a su representante autorizado. La persona debe responder al problema en un plazo de 3 días laborales, si puede.

Paso 2:

Si aun no está satisfecho(a), entregue su queja por escrito a su administrador de casos (Case Manager) o, si la queja se trata de su administrador de casos, entregue su queja por escrito al Gerente de Programa (Program Manager). La queja puede ser escrita por usted o por alguien más. Dentro de 10 días laborales, se programará una cita. A continuación usted se reunirá con la persona relacionada a su queja y el Gerente o su designado.

- En esta reunión, usted puede ser acompañado(a) por su representante autorizado o por otra persona que pueda ayudar a presentar su queja.
- Lo que se discuta y se decida en la reunión se pondrá por escrito, y usted recibirá una decisión por escrito en un plazo de 10 días laborales.

Paso 3:

Si usted no está satisfecho(a) con la decisión, puede entregar su queja por escrito a la Directora Ejecutiva de Developmental Pathways, Inc, 325 Inverness Drive South, Englewood, CO 80112, en un plazo de 7 días corridos luego de haber recibido la decisión por escrito. La Directora Ejecutiva, o quien designe, revisará el problema en un plazo de 10 días laborales y programará una reunión con usted y con las otras personas involucradas. La Directora Ejecutiva o su designado tomará una decisión final y se la enviará a usted en el plazo de 10 días laborales de la reunión. Este es el último paso del proceso de reclamaciones, y la decisión se hace final.