

## **RESUMEN DE LAS POLÍTICAS CONCILIATORIAS Y SU PROCESO<sup>1</sup>**

### **ACERCA DE DISABILITY RIGHTS OREGON**

Disability Rights Oregon proporciona servicios de defensa y ayuda legal a personas con discapacidad. Nuestros servicios incluyen investigación y resolución de quejas de: abuso y descuido, discriminación basada en discapacidad y otras violaciones a los derechos de personas con discapacidad. Hay muchas maneras en que podemos ayudar a personas que cumplen con los requisitos necesarios, incluyendo:

- Buscar remedios legales y administrativos entre otros
- Proporcionar información acerca de derechos y hacer recomendaciones para otros programas que pueden ayudar a las personas con discapacidad
- Conducir seminarios y difusión para la comunidad con discapacidad

### **PRIORIDADES DE DRO**

Nuestra declaración de objetivos y prioridades guía nuestras decisiones sobre los tipos de casos que podemos tomar. Debido a que nuestros recursos son limitados no podemos tomar cada caso que nos llega. Si nuestras prioridades no cubren tu problema es posible que no podamos ayudarte directamente. En caso de no poder proporcionarte ayuda directa, haremos lo que podamos para identificar e informarte acerca de otras agencias o personas que podrían ayudarte.

Cada año creamos una nueva declaración de prioridades. Durante nuestro proceso para establecer las prioridades, tú tienes derecho de compartir tu opinión con nosotros acerca de los tipos de casos relacionados con discapacidad que piensas que son más importantes.

### **RESUMEN DE LAS POLÍTICAS CONCILIATORIAS**

Tú tienes derecho de presentar una queja formal por escrito ante Disability Rights Oregon (DRO). Puedes presentar una queja formal si crees que no has sido tratado

con justicia o con respeto.

---

<sup>1</sup> Éste es un resumen de las Políticas Conciliatorias de Disability Rights Oregon.

Si lo solicitas, te daremos una explicación más detallada por escrito de las Políticas Conciliatorias de DRO y contestaremos cualquier pregunta que tengas al respecto. Si tienes dudas, te explicaremos tus derechos bajo estas políticas. Si deseas presentar una queja formal pero no puedes presentarla por escrito, puedes explicar tu queja en persona o por teléfono, o podemos ayudarte a preparar una queja formal por escrito. Todas las quejas formales son confidenciales.

### **DERECHOS DE PRESENTAR QUEJAS FORMALES**

Si eres cliente de Disability Rights Oregon o si estás pidiendo nuestra ayuda, tienes derecho de presentar una queja formal por escrito si estás descontento con nuestros servicios. Por ejemplo, puedes presentar una queja formal si crees que:

- No te proporcionamos servicios efectivos
- Te negamos ayuda equívocamente
- Infringimos nuestras obligaciones legales

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL**

Si estás en desacuerdo con una acción o decisión de DRO, tienes 30 días hábiles a partir de la decisión para presentar una queja formal por escrito que explique la razón por la que crees que nuestra acción o decisión estuvo equivocada. Si crees que DRO ha quebrantado una obligación legal puedes presentar una queja formal sin importar cuánto tiempo ha pasado.

Puedes redactar y presentar una queja formal por escrito en alguna de las siguientes cuatro maneras:

- 1) Presentando una Forma de Queja Formal de DRO (puedes encontrar una forma en blanco al final de este documento)
- 2) Escribiendo una carta
- 3) Escribiendo un correo electrónico, o
- 4) Pidiendo a algún miembro del personal de DRO o a alguna otra persona de tu confianza que te ayude a escribir tu queja formal.

Las quejas formales redactadas en la forma de presentación o como carta escrita deben enviarse a:

Disability Rights Oregon  
Legal Director  
511 SW 10<sup>th</sup> Ave, Suite 200  
Portland, OR 97205

Las quejas formales por correo electrónico deben enviarse a: [welcome@droregon.org](mailto:welcome@droregon.org).

Si no puedes darnos una queja formal por escrito, puedes pedirle a un miembro del personal de DRO o a alguien de tu confianza que te ayude a escribir tu queja formal, o bien, puedes presentar tu queja formal verbalmente (por teléfono, en persona o mediante una grabación de audio).

### **REVISIÓN Y DECISIÓN**

El Directora Legal te dará una decisión por escrito dentro de los siguientes 15 días hábiles a partir de haber recibido tu queja. En caso necesario, DRO creará un plan para corregir el (los) problema(s) y te proporcionará servicios adecuados tan pronto como sea posible.

### **TU DERECHO DE APELACIÓN**

Si la decisión por escrito del Directora Legal no te satisface, puedes enviar una apelación por escrito a nuestro Consejo Directivo. En la apelación se debe solicitar al Comité de Quejas Formales del Consejo que revise la decisión del director. Si es necesario, nosotros te ayudaremos a redactar la apelación. La apelación debe enviarse a:

Disability Rights Oregon  
ATTN: Grievance Committee  
511 SW 10<sup>th</sup> Ave, Suite 200  
Portland, OR 97205

O puedes enviar tu apelación por correo electrónico a: [welcome@droregon.org](mailto:welcome@droregon.org).

El Comité de Quejas Formales debe recibir las apelaciones a decisiones del Directora Legal a más tardar 30 días hábiles a partir de la fecha en que recibiste la decisión del director. La decisión del Comité de Quejas Formales se te entregará dentro de los siguientes 30 días después de haber recibido tu solicitud de apelación. Esta decisión será definitiva.

### **CONCLUSIÓN**

Avísanos si necesitas más información acerca de las Políticas Conciliatorias de DRO o si



necesitas ayuda con cualquiera de los pasos para preparar una queja formal o apelación. Haremos todo lo posible para proporcionarte la ayuda que necesites.



**FORMA PARA QUEJAS FORMALES**

*NOTA: Puedes encontrar instrucciones detalladas para redactar y enviar una queja formal concerniente a Disability Rights Oregon en el “Resumen de las Políticas Conciliatorias y su Proceso” y en el documento completo de “Políticas Conciliatorias.” Por favor, si tienes dudas, consulta alguno de estos documentos o con un miembro del personal de DRO.*

**NOTA: SI NECESITAS AYUDA PARA LLENAR ESTA FORMA, POR FAVOR COMUNÍATE A DISABILITY RIGHTS OREGON AL 503-243-2081 Ó 1-800-452-1694**

Por favor marca con una X las secciones relevantes para tu asunto y llena esas secciones. Debes firmar y fechar la última página de esta forma e incluir tu domicilio, número telefónico y dirección de correo electrónico (si los tienes).

Puedes adjuntar alguna otra información que quisieras que consideremos. Toda información que proporciones se considera confidencial de acuerdo con las Políticas Conciliatorias de Disability Rights Oregon.

**\_\_ POR FAVOR DESCRIBE EL TIPO DE AYUDA QUE SOLICITASTE A DISABILITY RIGHTS OREGON:**

---

---

---

---

---

---

**\_\_ ME DIJERON QUE DISABILITY RIGHTS OREGON NO ME PROPORCIONARÍA SERVICIOS. ESTO ME LO DIJERON EL (FECHA): \_\_\_\_\_ . NO ESTOY DE ACUERDO CON ESTA DECISIÓN PORQUE:**

---

---

---

---

---

---



**\_\_ ESTOY INSATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE ESTOY RECIBIENDO PORQUE: \_\_\_\_\_**

---

---

---

---

---

---

---

**\_\_ NO ESTOY DE ACUERDO CON LA DECISIÓN DE DISABILITY RIGHTS OREGON DE LIMITAR MIS SERVICIOS O DE CERRAR MI CASO. ME DIJERON DE ESTA DECISIÓN EL (FECHA): \_\_\_\_\_.  
NO ESTOY DE ACUERDO PORQUE: \_\_\_\_\_**

---

---

---

---

---

---

---

**\_\_ YO CREO QUE DISABILITY RIGHTS OREGON ME HA TRATADO DE MANERA INJUSTA O NO HA CUMPLIDO CON SUS OBLIGACIONES LEGALES PORQUE: \_\_\_\_\_**

---

---

---

---

---

---

---



**NOMBRE (EN LETRA DE MOLDE):** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**DOMICILIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_

**CORREO ELECTRÓNICO:** \_\_\_\_\_

**POR FAVOR ADJUNTA UNA EXPLICACIÓN ADICIONAL Y/O MATERIALES DE APOYO SI ES NECESARIO.**

Una vez llena, envía esta forma a: Disability Rights Oregon  
Attn: Legal Director  
511 SW 10<sup>th</sup> Ave, Suite 200  
Portland, OR 97205  
FAX: 503-243-1738

Las quejas formales por correo electrónico deben enviarse a: [welcome@droregon.org](mailto:welcome@droregon.org).

**THIS PAGE INTENTIONALLY LEFT BLANK**

## POLÍTICAS CONCILIATORIAS DE DISABILITY RIGHTS OREGON

Los siguientes son términos clave utilizados en este documento (todos los acrónimos entre paréntesis en el siguiente párrafo son siglas en inglés de las agencias o programas mencionados):

- **AGENCIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA (P&A):** Disability Rights Oregon (DRO) es el sistema de P&A para Oregon. Operamos varios diferentes programas financiados a nivel federal, incluyendo: Protección y Defensa para Personas con Discapacidad de Desarrollo (PADD), Protección y Defensa para Personas con Enfermedad Mental (PAIMI), Protección y Defensa de los Derechos Individuales (PAIR), Protección y Defensa para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS), Servicios de Protección y Defensa relacionados con Tecnología de Ayuda (PAAT), Protección y Defensa para Lesión Cerebral Traumática (PATBI), Protección y Defensa para Acceso al Voto (PAVA), Programa de Asistencia al Cliente (CAP) y Programa de Planeación y Asistencia para Incentivos Laborales (WIPA)
- **PRESUNTO:** Reportado pero no comprobado.
- **QUEJA FORMAL:** Una queja formal presentada contra Disability Rights Oregon.
- **QUEJOSO:** La persona que presenta una queja formal o la persona en cuya representación se presenta la queja formal.

### **ACERCA DE DISABILITY RIGHTS OREGON**

Al ser una agencia de protección y defensa (P&A), DRO debe proporcionar, por estipulación federal, servicios legales y de protección a favor de personas con discapacidad que califican, incluyendo investigación de presunto abuso o descuido.

Operamos varios diferentes programas financiados a nivel federal que ayudan a las personas que enfrentan problemas para obtener servicios necesarios o para liberarse de abuso, descuido, negligencia o infracciones a sus derechos. Proporcionamos:

- Representación directa
- Asesoramiento y recomendación individuales

- Educación pública sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Investigación de abuso o descuido
- Monitoreo de centros de atención

## **PRIORIDADES DE DRO**

No podemos tomar cada caso que se nos pide que tratemos porque nuestra capacidad de proporcionar servicios está restringida por fondos limitados y delineada por nuestros objetivos y prioridades anuales. Para nuestro trabajo financiado a nivel federal la ley requiere que:

1. Desarrollemos una declaración anual de objetivos y prioridades (adjuntamos aquí una copia de la declaración anual vigente), y
2. Demos al público, incluyendo a personas con discapacidad, la oportunidad de comentar sobre nuestros objetivos, prioridades y actividades.

Nuestros objetivos y prioridades determinan los tipos de casos que DRO aceptará cada año. Representamos directamente sólo a personas cuyos problemas están cubiertos por nuestras prioridades. Si no podemos ayudar directamente, hacemos un esfuerzo para informar a las personas sobre otras agencias o individuos que pueden asistirlos con su problema.

## **DERECHOS DE PRESENTAR QUEJAS FORMALES**

Cualquier persona, incluyendo su representante legal o designado, puede presentar una queja formal por escrito para impugnar una decisión o acción de DRO. Por ejemplo, una persona o su representante puede presentar una queja formal si cree que nosotros:

1. No le proporcionamos servicios con respeto, justicia y efectividad;
2. Le negamos ayuda equívocamente; o
3. Infringimos nuestras obligaciones legales.

Nuestras obligaciones legales incluyen:

1. Tener la capacidad de proteger y defender los derechos de personas con discapacidad, de acuerdo con nuestros objetivos y prioridades vigentes;
2. Tener acceso a expedientes con el propósito de investigar alegatos hechos por personas con discapacidad;
3. Mantener la confidencialidad de los expedientes de nuestros clientes;
4. Brindar al público la oportunidad de comentar sobre nuestra declaración de objetivos y prioridades; y

5. No discriminar a personas con base en características protegidas, incluyendo raza, color, nacionalidad de origen, religión, sexo, discapacidad, identidad sexual y edad.

Si lo solicitas, te proporcionaremos información más detallada acerca de los requerimientos legales para cualquiera de nuestros programas. Toda información incluida en una queja formal, así como el hecho de que la queja formal ha sido presentada, es confidencial y DRO no la revelará a otros. Te alentamos a que utilices nuestro proceso de quejas formales; nunca trataremos mal a alguna persona por haber presentado una queja formal.

Aunque no es requerido, recomendamos que cualquier persona insatisfecha con la decisión o acción de la agencia primero discuta el asunto con el empleado de DRO directamente responsable de la decisión y/o con su supervisor. La lista de nuestros empleados está disponible si la solicitas.

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL**

Una queja formal relacionada con una decisión o acción de DRO debe ser presentada dentro de los siguientes 30 días hábiles a partir de la fecha en que la decisión o acción se hizo del conocimiento de la persona que presenta la reclamación.

Las quejas formales relacionadas con el incumplimiento de nuestras obligaciones legales se pueden presentar en cualquier momento.

La forma adjunta para quejas formales puede ser utilizada por cualquier persona que quiera presentar una queja formal. También se puede presentar una queja formal por carta o por correo electrónico, siempre y cuando se proporcione información clave acerca de la reclamación, incluyendo:

1. El nombre de la persona insatisfecha con los servicios de la agencia y su domicilio, número telefónico y correo electrónico;
2. El tipo de servicios solicitados y cuándo fueron solicitados;
3. Cuál fue la decisión o acción incorrecta de Disability Rights Oregon;
4. La naturaleza de la discapacidad de la persona y si la misma está relacionada con el servicio solicitado;
5. Si hubo una infracción a las obligaciones legales de Disability Rights Oregon, especificar cuál.

Bajo solicitud, te proporcionaremos asistencia para llenar y entregar una queja formal y/o te ayudaremos a entender tus derechos bajo estas políticas. Si no puedes proporcionar una queja formal por escrito, te ayudaremos a escribirla o aceptaremos una queja formal por

teléfono, en persona o grabada. En algunas instancias se permitirá tomar tiempo adicional para presentar una queja formal si es necesario.

La queja formal deberá incluir copias de cualquier documento relacionado con la queja formal (tal como correspondencia con nuestra agencia) con la forma de presentación. La forma de queja formal o carta debe estar firmada y fechada, y enviarse por correo a:

Disability Rights Oregon  
Attn: Legal Director  
511 SW 10<sup>th</sup> Ave, Suite 200  
Portland, OR 97205

## **REVISIÓN Y DECISIÓN**

Para determinar si una queja formal es aceptable, el Directora Legal o su designado revisará cuidadosamente:

1. La queja formal,
2. Cualquier otro material o pruebas entregadas por el quejoso,
3. Cualquier ley que aplique, y
4. Las políticas y procedimientos de DRO (incluyendo nuestra declaración de objetivos y prioridades).

Si fuera necesario para una revisión completa, el Directora Legal o su designado se pondrá en contacto con la persona que presentó la queja formal y otras personas, incluyendo personal de DRO, que tengan conocimiento de la disputa. El Directora Legal emitirá una determinación por escrito dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la queja formal.

Si el Directora Legal o su designado encuentra inapropiado que la agencia haya negado servicios o alguna otra acción, la determinación por escrito incluirá esta revelación. El Directora Legal o su designado desarrollará un plan que considere adecuado para corregir los problemas identificados y garantizar que se proporcionen sin demora los servicios adecuados. La determinación no incluirá información confidencial alguna concerniente a empleados de DRO.

## **TU DERRECHO DE APELACIÓN**

La confidencialidad de la queja formal se protegerá estrictamente. Sólo se permitirá acceso a la queja formal y materiales relacionados al personal de DRO que necesite revisar la reclamación.

Si el quejoso no está satisfecho con la determinación por escrito del Directora Legal, el quejoso o su representante pueden apelar la determinación ante el Comité de Quejas Formales del Consejo Directivo de DRO. La persona debe entregar la apelación, por escrito, dentro de los siguientes 30 días hábiles a partir de haber recibido la determinación del Directora Legal. La carta de apelación debe enviarse a:

Disability Rights Oregon  
Grievance Committee  
511 SW 10<sup>th</sup> Ave, Suite 200  
Portland, OR 97205

La apelación debe especificar las razones de desacuerdo con la determinación del Directora Legal y debe estar firmada por el quejoso o su representante. El Comité de Quejas Formales emitirá una decisión dentro de los siguientes 30 días hábiles a partir de haber recibido la apelación. La decisión del Comité de Quejas Formales es la determinación definitiva de la agencia.

### **EVALUACIÓN E INFORME ANUAL DE QUEJAS FORMALES**

Al cierre de cada año DRO revisa y evalúa todas las quejas formales recibidas durante el año y cómo fueron resueltas. Un resumen de esta información, misma que no contiene nombres de los quejosos, se reporta al Consejo Directivo y a los consejos consultivos.