

Descripción general del proceso de quejas y apelaciones



Proceso de quejas

- Quejas y apelaciones sobre el programa Early Start
- Quejas ciudadanas
- Quejas de denunciante
- Quejas de derechos individuales (4731) y apelaciones

Proceso de apelación de elegibilidad y servicios

- Apelaciones de la Ley Lanterman

Procesos de quejas

Procesos de quejas

Comienzo temprano

- Para niños de 0 a 3 años de edad

Quejas ciudadanas

- Cuestiones generales de preocupación.
- No debe utilizarse para disputas sobre la elegibilidad para los servicios o la naturaleza, el alcance o el tipo de servicios que recibe una persona.

Denunciante

- Las quejas de denunciantes se definen como la denuncia de una "actividad inapropiada de un centro regional o proveedor/contratista".

Derechos individuales (4731)

- Una persona atendida, o cualquier representante actuando en nombre de una persona atendida, cree que se le han negado injustamente un derecho (o derechos) por un centro regional, una instalación estatal o un proveedor de servicios. La queja debe enviarse al centro regional o a la instalación estatal.

Quejas sobre Early Start

Quejas sobre Early Start

Si una persona piensa que el centro regional no cumplió con los requisitos del programa Early Start, puede presentar una queja.



Las quejas pueden ser presentadas dentro de los 3 años siguientes al problema.



El Departamento tiene 60 días para revisar la queja y enviar una respuesta por escrito.

Apelaciones del debido proceso de Early Start

Apelaciones del debido proceso de Early Start

Cuando un padre, agencia u organización cree que ha habido una violación de las leyes o regulaciones federales o estatales que rigen el programa Early Start de California (incluida la elegibilidad y los servicios), pueden presentar una Apelación del Debido Proceso de Early Start. Las familias pueden solicitar una reunión de mediación y/o una Audiencia de Debido Proceso.

Reunión de mediación

- Una persona imparcial ayuda a la familia y al centro regional a llegar a un acuerdo
- Ocurre dentro de los 30 días posteriores a la solicitud.

Audiencia de debido proceso

- La familia y el centro regional se reúnen con un juez de derecho administrativo.
- Ocurre dentro de los 30 días posteriores a la solicitud.
- El juez debe emitir una decisión dentro de 30 días desde la solicitud.

Quejas ciudadanas

Permite al público presentar cuestiones de interés.



Las quejas/comentarios se registran en el [Formulario de comentarios y quejas de los ciudadanos DS 2007 \(inglés\)](#) o [en el Formulario de comentarios y quejas de los ciudadanos DS 2007 \(español\)](#)



Las quejas relacionadas con la salud y la seguridad de las personas son de la máxima prioridad y se remiten de inmediato al centro regional.



La persona que presenta la queja recibirá una carta de reconocimiento de la queja y se le notificará cuando se cierre la queja.

Quejas de denunciantes

Quejas de denunciantes

Las quejas de denunciantes se definen como la denuncia de actividades graves "impropias de centros regionales o proveedores/contratistas".

- Las quejas deben proporcionar una declaración clara y concisa de la actividad inapropiada y cualquier evidencia que respalde la(s) acusación(es).
- Las quejas se pueden presentar de forma anónima, pero si no se proporciona suficiente información y no tenemos forma de comunicarnos con la persona que presenta la queja, es posible que el Departamento no pueda investigar la queja.



Cuando el Departamento recibe una denuncia de un denunciante:

- El Departamento priorizará las quejas que contengan problemas de salud y seguridad y puede necesitar contactar a entidades externas, como los Servicios de Protección para Adultos, el Departamento de Servicios de Salud, la Licencia de Cuidado Comunitario y/o el Departamento de Salud Pública de California, si se incluyen alegaciones graves en la queja.
- El Departamento puede contactar al denunciante sobre la anonimidad y/o para obtener pruebas que respalden las alegaciones, y cualquier otra información que no haya sido proporcionada previamente.
- El Departamento investiga la queja, lo que puede requerir registros del centro regional, evidencia del denunciante, entrevistas con personas apropiadas o visitas al sitio por parte del Departamento.

Quejas sobre derechos individuales

Código de Bienestar e Instituciones (WIC), Sección 4731

Quejas sobre derechos individuales (Sección 4731 del WIC)

Derechos de las personas con discapacidades del desarrollo

1. El derecho a servicios de tratamiento y habilitación y apoyos en el entorno menos restrictivo.
2. El derecho a la dignidad, a la privacidad y a la atención humana.
3. El derecho a participar en un programa apropiado de educación con apoyo público, independientemente del grado de discapacidad.
4. El derecho a recibir atención y tratamiento médico inmediatos.
5. El derecho a la libertad y la práctica religiosa.
6. El derecho a la interacción social y a la participación en actividades comunitarias.
7. El derecho al ejercicio físico y a oportunidades recreativas.
8. El derecho a estar libre de daño, incluyendo restricción física innecesaria, aislamiento, medicación excesiva, abuso o negligencia.
9. El derecho a estar libre de procedimientos peligrosos.
10. El derecho a tomar decisiones en sus propias vidas.
11. El derecho a una investigación rápida de cualquier abuso alegado en su contra.

Código de Bienestar e Instituciones, artículo 4502 (b)(1)-(11)

Quejas sobre derechos individuales (Sección 4731 del WIC)

Derechos de las personas con discapacidades del desarrollo que viven en un centro estatal, un centro de atención comunitaria o un centro de salud

1. El derecho a usar su propia ropa, a conservar y usar sus propias posesiones personales y a tener y poder gastar una suma razonable de su propio dinero.
2. El derecho a tener acceso a espacios de almacenamiento individuales para a uso privado.
3. El derecho a ver visitantes cada día.
4. El derecho a tener acceso razonable a los teléfonos, tanto para realizar como para recibir llamadas confidenciales.
5. El derecho a tener acceso fácil a materiales para escribir cartas, incluyendo sellos, y a enviar y recibir correspondencia sin abrir.
6. El derecho a rechazar la terapia electroconvulsiva.
7. El derecho a rechazar técnicas de modificación de comportamiento que causen dolor o trauma.
8. El derecho a rechazar la psicocirugía.
9. El derecho a tomar decisiones en áreas de sus rutinas de vida diaria, incluidas las actividades sociales y de ocio, y la planificación e implementación de programas.
10. Otros derechos, según lo especificado por la regulación.

Código de Bienestar e Instituciones, artículo 4503 (a)-(j)

Quejas sobre derechos individuales (Sección 4731 del WIC)

QUEJA: Cuando una persona cree que un centro regional o proveedor ha violado o negado un derecho

El individuo presenta la queja al director/a del centro regional (debería utilizar el DS 255: Formulario de queja (Solicitud de investigación) del Código de Bienestar e Instituciones, artículo 4731



El/La director(a) del CR investiga las alegaciones y da una respuesta por escrito al denunciante en un plazo **de 20 días hábiles.**
La respuesta DEBE incluir una propuesta de resolución para abordar la queja.

Quejas sobre derechos individuales (Sección 4731 del WIC)

APELAR : Cuando un individuo no está de acuerdo con la resolución propuesta por el centro regional, el individuo o su representante autorizado puede apelar al Departamento.



Elegibilidad y apelaciones de servicios de la Ley Lanterman

Elegibilidad y apelaciones de servicios de la Ley Lanterman

Este proceso se puede utilizar cuando las personas desean:

- **Apelar la decisión de un centro regional sobre la elegibilidad para los servicios de la Ley Lanterman, o;**
- **Apelar la decisión de un centro regional sobre el tipo o la cantidad de servicios.**

Ejemplos:

Un individuo solicitó servicios del centro regional y el centro regional dijo que no era elegible.

Un individuo solicitó al centro regional que proporcionara un nuevo servicio, y el centro regional indicó que el servicio no es necesario.

El centro regional quiere reducir las horas de un servicio en el plan de programa individual (IPP) de una persona y quieren mantener las horas de servicio igual.

Apelar: Si una persona no está de acuerdo con una acción que ha tomado el centro regional

Notificación de acción (NOA)

La NOA le informará a una persona:

- La decisión y la acción que el centro regional planea tomar.
- El motivo de la decisión.
- Los hechos y la ley o política que respaldan la decisión.
- La fecha en que la decisión entrará en vigor.

La NOA también:

- Indique a la persona cómo apelar
- Proporcionar a la persona una copia del formulario de solicitud de apelación.
- Incluya una copia de los derechos de apelación de la persona.
- Explique cómo obtener ayuda con una apelación. La NOA estará en el idioma preferido de la persona.

Elegibilidad y apelaciones de servicios de la Ley Lanterman

Aviso de acción (continuación)

El centro regional no enviará una NOA si el individuo está de acuerdo con la decisión del centro regional de que:

- Reduce, cambia o detiene un servicio
- Niega un nuevo servicio que el individuo desea

Esto se llama consentimiento mutuo.

Sin embargo, existen otras razones por las que es posible que no reciba NOA. Por ejemplo, su NOA podría enviarse al correo electrónico o dirección postal incorrecta. O es posible que el centro regional haya cometido un error y no haya enviado una NOA.

*Nota: En cualquier momento, si no está de acuerdo, no necesita una NOA para apelar.



Consentimiento mutuo

Existe consentimiento mutuo por escrito cuando:

- Usted firmó un Plan del Programa Individual (IPP por su siglas en ingles) con el cambio o la denegación propuestos en él. El IPP debe estar en su idioma preferido.
- Usted firmó una lista de servicios con el cambio o la negación propuesta en ella. La lista de servicios debe estar en su idioma preferido.
- Envió al centro regional un documento escrito que dice que está de acuerdo con la decisión de cambiar o denegar un servicio. El documento escrito puede ser un correo electrónico, una carta o cualquier otro documento escrito.
- O el centro regional puede establecer un documento de consentimiento mutuo por escrito enviándole una carta explicando por qué el centro regional cree que usted estuvo de acuerdo con su decisión. Esto se llama **carta de creencia de buena fe**.

La Carta de la Creencia de Buena Fe

La carta de creencia de buena fe debe enviarse dentro de los 5 días hábiles a partir del día en que el centro regional cree que usted estuvo de acuerdo.

La carta de creencia de buena fe debe incluir:

- Los hechos que demuestran por qué el centro regional cree que usted estuvo de acuerdo.
- La acción que el centro regional planea tomar.
- Las razones de la acción.
- Información sobre el proceso de apelaciones.
- Información sobre cómo decir que no estás de acuerdo.
- Cómo obtener otra información sobre el proceso de apelaciones y
- un formulario de solicitud de apelación.
- Esta carta debe estar en su idioma de preferencia.

***Nota: Si le usted le indica al centro regional que no está de acuerdo, el centro regional debe enviarle una NOA.**

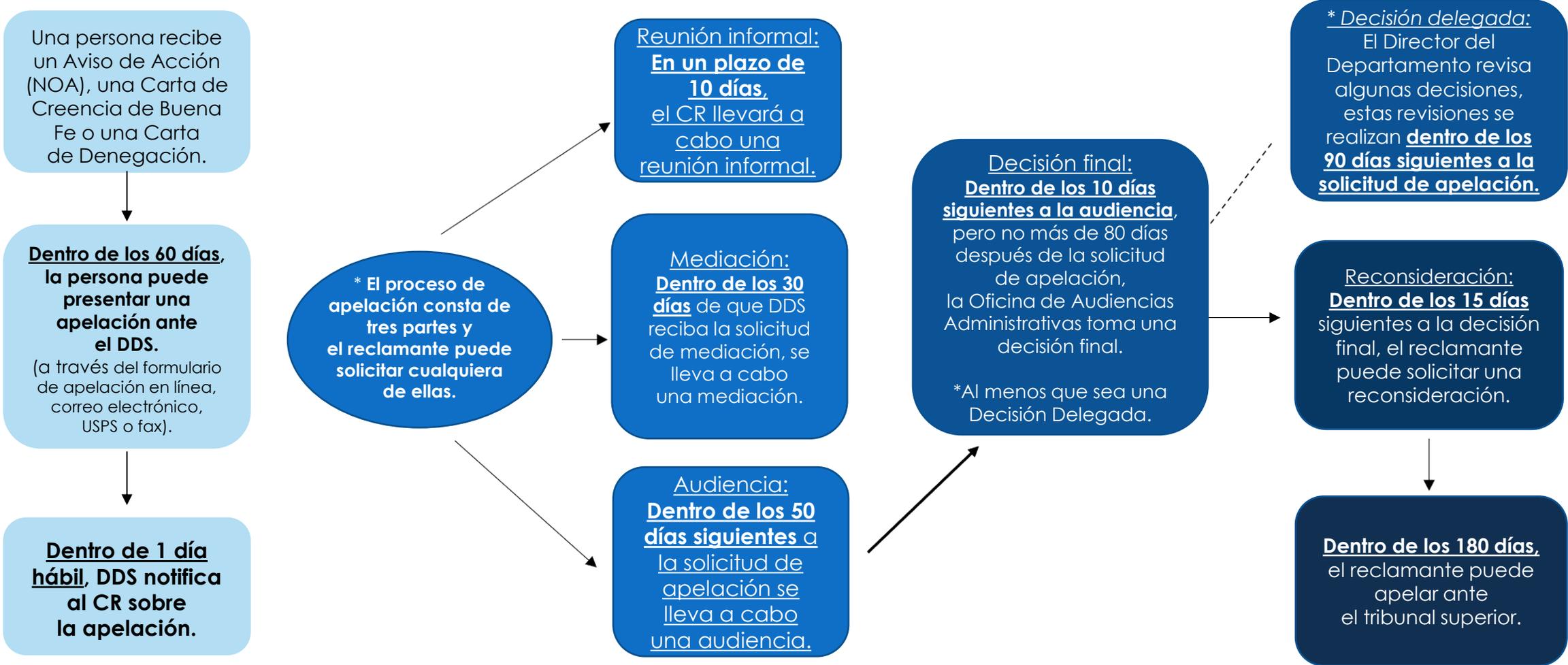
Cómo presentar una apelación

Formulario de solicitud de apelación

- El individuo presenta un [formulario de solicitud de apelación \(DS 1821\)](#) al Departamento:
 - [Catálogo de servicios](#) en línea de ACT CSM: seguimiento de quejas y apelaciones
 - Correo electrónico: appealrequest@dds.ca.gov
 - Correo: 1215 O Street, MS 8-20
Sacramento, CA 95814
- El Departamento enviará un correo electrónico o una carta indicando que se recibió la solicitud de apelación de la persona.



Elegibilidad y apelaciones de servicios de la Ley Lanterman



Derechos de apelación

Durante una apelación, las personas tienen derecho a:

- “Aviso adecuado” en su idioma preferido
- Recibir información por el método que elijan
- Apelar la decisión o acción propuesta por el centro regional
- Mantener sus servicios actuales
- Acceder a sus registros
- Decidir su participación en el proceso de apelación
- Elija un horario y lugar conveniente
- Ayuda o soporte
- Solicitar más tiempo
- Solicitar un mediador o funcionario de audiencia diferente
- Asistir a la reunión informal, mediación y/o audiencia
- Decidir si la audiencia estará abierta al público
- Una audiencia imparcial
- Un intérprete
- Proporcionar información al oficial de audiencia
- Haga preguntas a los testigos del centro regional

Código de Bienestar e Instituciones, artículo 4701(a)

Proceso de apelaciones

(continuado)

Ayuda o soporte

- El individuo tiene derecho a que alguien le ayude o le apoye. Puede ser un abogado o otra persona. Esta persona puede ser su representante autorizado, un amigo o familiar.
- Si la persona está de acuerdo, su representante autorizado recibirá información sobre su apelación.

Plazos para completar apelaciones

- Las apelaciones deben finalizarse **90 días después de que el Departamento reciba su solicitud de apelación.**
- Los plazos pueden extenderse si usted o el centro regional solicitan una prórroga.

Código de Bienestar e Instituciones, artículo 4701(a)

Elegibilidad y apelaciones de servicios de la Ley Lanterman

Después de la decisión de la audiencia

Implementación de la decisión de la audiencia

- El centro regional tiene 30 días para implementar la decisión
- Si no se puede cumplir el plazo de 30 días, deberán explicar por qué y cuándo se implementará la decisión.

Reconsideración

- También puede incluir la reconsideración de una solicitud negada para cambiar a un oficial de audiencias.
- Una forma de corregir un error clerical o corregir un error de hecho o de derecho en una decisión de audiencia

Ayuda pagada pendiente

- Cuando la persona que recibe los servicios desea mantener sus servicios actuales durante el proceso de apelación.

Implementación de la decisión de la audiencia

Los centros regionales deben implementar la decisión de la audiencia a más tardar 30 días después de la fecha de la decisión final de la audiencia. Si el centro regional no puede implementar la decisión de la audiencia final dentro de 30 días, debe notificar por escrito a la persona sobre la que se realizó la audiencia, a cualquier representante autorizado y al Departamento de Servicios de Desarrollo.

El centro regional deberá explicar:

- Las circunstancias excepcionales específicas que hacen imposible la ejecución de la decisión en el plazo de 30 días, y
- La fecha en que se implementará la decisión.
- Un cliente del centro regional o su representante autorizado puede pedirle ayuda al DDS para implementar una decisión de audiencia. Los acuerdos informales y los acuerdos de mediación también deben implementarse oportunamente. Si necesita ayuda para implementar su acuerdo o decisión de audiencia, puede enviar un correo electrónico a HearingImplementation@dds.ca.gov para solicitar ayuda al DDS.

¿Qué es una reconsideración?

Después de la audiencia, usted o el centro regional pueden solicitar una “reconsideración”. La reconsideración es una forma de corregir un error administrativo o corregir un error de hecho o de derecho en una decisión de audiencia. Esto también puede incluir la reconsideración de una solicitud denegada para descalificar a un Oficial de Audiencia. Éstos son los únicos factores que una reconsideración puede abordar. Debe solicitar una reconsideración dentro de los 15 días de recibir la decisión de la audiencia.



Ayuda pagada pendiente

¿Qué es la Ayuda Pagada Pendiente?

Cuando desea conservar sus servicios actuales durante una apelación, se denomina "ayuda pagada pendiente".

- Para mantener sus servicios actuales iguales durante su apelación, su solicitud debe tener matasellos o ser recibida por DDS a más tardar **30 días** después de recibir su NOA y antes de que se lleve a cabo la acción.
- Todas las solicitudes de apelación deben tener matasellos o ser recibidas por DDS a más tardar **60 días** después de recibir su NOA. Si su solicitud de apelación se presenta entre 31 y 60 días después de recibir su NOA, no recibirá la ayuda pagada pendiente.

¿Cuándo termina la Ayuda Pagada Pendiente?

Los servicios actuales finalizarán:

- **15 días** después de la decisión de la audiencia final, a menos que el reclamante o el centro regional hayan solicitado una reconsideración, ○
- **15 días** después de recibir la decisión de reconsideración.

Información adicional y recursos

Información sobre quejas y apelaciones se puede encontrar en el sitio del Departamento de Servicios de Desarrollo de California

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/>

Paquete de información sobre Early Start

https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/04/SIP_Early-Start_Spanish.pdf

Quejas ciudadanas (Citizen Complaint)

https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2022/02/CitizenComplaintForm_CCA2007_Spanish_2022.pdf

Quejas de denunciantes (Whistleblower Complaint)

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/regional-center-or-vendor-contractor-whistleblower-complaints/>

Quejas y apelaciones sobre derechos individuales

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/consumer-rights-complaint/>

Información adicional y recursos

Elegibilidad bajo la Ley Lanterman y apelaciones de servicio

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/fair-hearings-complaint-process/>

Paquete de Información sobre la elegibilidad bajo la ley Lanterman y apelaciones de servicio

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/03/Appeals-Info-Packet-Final-English.pdf>

Encuesta sobre retraso de implementación de una decisión de audiencia

<https://www.surveymonkey.com/r/HearinImpDelay-Consumers>

Para mas información sobre el Departamento de Derechos Civiles y como someter una queja que puede incluir alegaciones de desquites, discriminación, o prejuicios a ese Departamento:

<https://calcivilrights.ca.gov>

Para mas información sobre el Departamento Federal de Derechos Civiles y como someter una queja:

<https://www.justice.gov>

Si requiere mas asistencia, puede contactar a la oficina del Defensor del Pueblo (Ombudsperson) a través de ombudsperson@dds.ca.gov o llamando al (877) 658-9731.

¡GRACIAS!

