

# Propuesta del Proceso de Reclamaciones de Acceso Federal

Agosto: Julio de 2025



# Instrucciones para la reunión



Interpretación en español: haga clic en el globo blanco en la parte inferior de la pantalla con la etiqueta "Interpretation." Luego haga clic en "Spanish" y seleccione "Mute original audio."



Los intérpretes de ASL han sido "destacados" y los subtítulos en vivo están activos



Esta reunión está siendo grabada

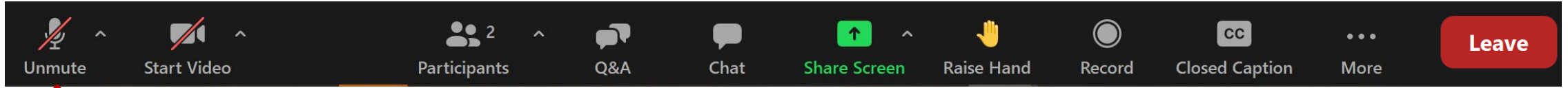


Los materiales están disponibles en la pagina web de la agencia



Envíe sus comentarios por escrito a través de correo electrónico a:  
[grievance.process.input@dds.ca.gov](mailto:grievance.process.input@dds.ca.gov)

# Consejos para Zoom



Active el micrófono solo cuando sea su turno de hablar

Todos los participantes pueden escribir sus preguntas y comentarios en la sección de Q&A

El chat está disponible

Puede levantar la mano cuando quiera hablar

Desconectarse del seminario web al concluir la reunión.



- Para los participantes, el video y micrófono estarán desactivados
- Solo podrán ver y escuchar al personal de DDS y a los presentadores en la pantalla.



- Las funciones variarán según la versión de Zoom y el dispositivo que esté utilizando
- Algunas funciones de Zoom no están disponibles para los participantes que acceden desde su teléfono.

## **Regla Final para Garantizar el Acceso a los Servicios de Medicaid (Regla de Acceso)**

- En 2024, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid publicaron la Regla de Acceso.
- La Regla de Acceso incluye un nuevo mandato federal para establecer un proceso de reclamaciones para las personas que reciben servicios domiciliarios y comunitarios para julio de 2026.
- El Departamento cuenta actualmente con múltiples procesos de quejas con diferentes requisitos.
- El Departamento propone un nuevo proceso unificado de reclamaciones combinado que cumple con los mandatos federales de la Regla de Acceso e incluye violaciones de derechos y reclamaciones de los ciudadanos.

# Descripción general de los cambios propuestos

## **Proceso Unificado de Reclamaciones**

- 4731 reclamaciones sobre derechos individuales, reclamaciones de ciudadanos y reclamaciones generales combinadas en un solo proceso de reclamaciones.
- Cualquier persona puede presentar una reclamación sobre un centro regional o un proveedor y/o contratista de servicios de un centro regional y una instalación operada por el Estado.

## **El Departamento recibe todas las reclamaciones**

- Todas las reclamaciones se presentarán ante el Departamento y se les dará seguimiento interno.
- Las reclamaciones se pueden presentar de forma electrónica, verbalmente, por correo postal o por correo electrónico.
- Habrá un lugar donde las personas podrán presentar una reclamación para cualquiera de los procesos de reclamación. Habrá un área diseñada para facilitar el acceso para presentar una reclamación por medio del sitio web del Departamento (es decir, un botón de reclamación). Luego, el individuo responderá algunas preguntas, que enviarán la información al Departamento para su procesamiento.

# Descripción general de los cambios propuestos (continuación)

## **Respuestas a reclamaciones**

- Plazo de 60 días desde la recepción de la reclamación.
- Formato optimizado para todas las respuestas.
- Las respuestas incluirán propuestas de resolución específicas para apoyar a la persona que recibe los servicios.
- Proporcionar registros utilizados en el proceso de revisión antes de la respuesta del RC (Centro Regional).

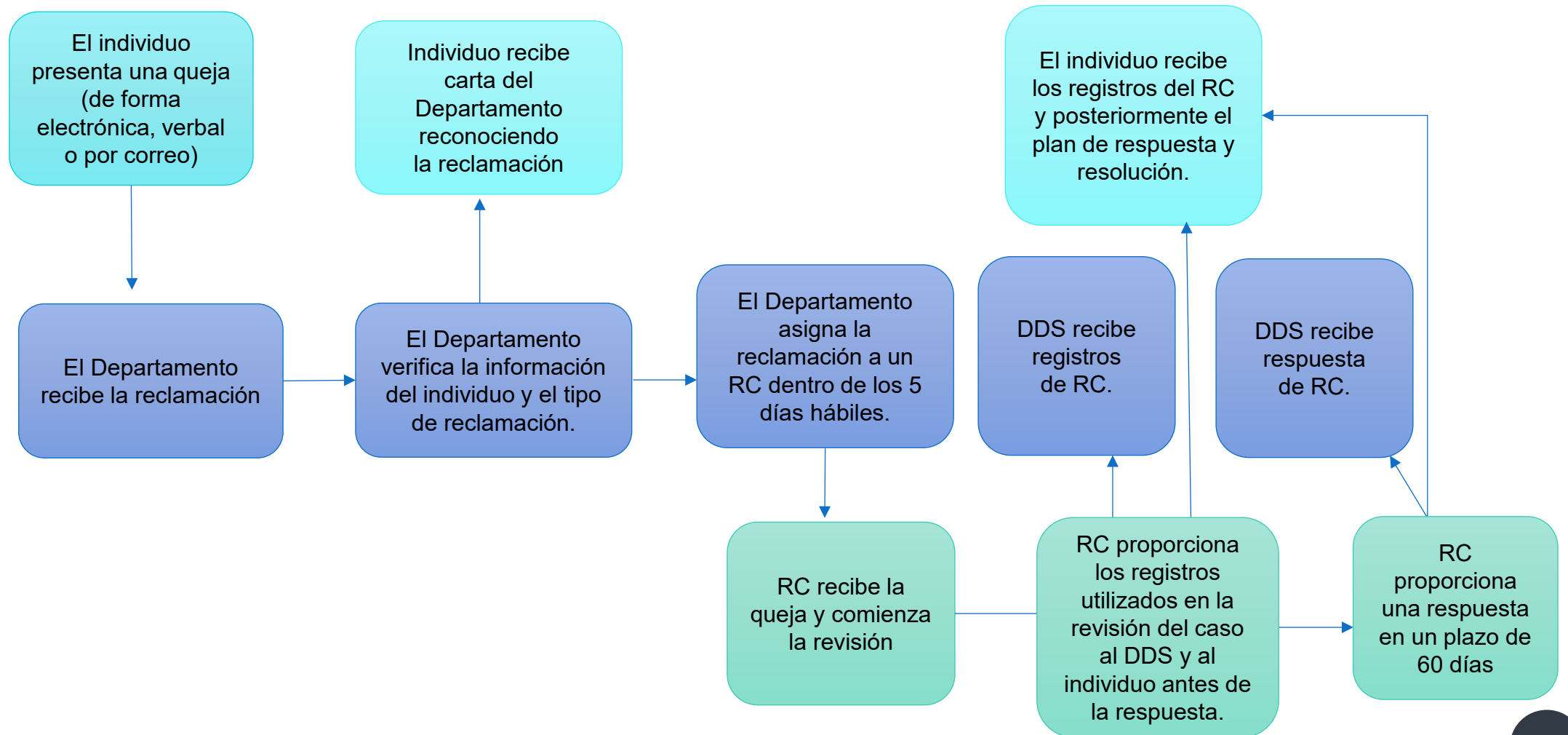
# Resultados previstos

- Agilizar y simplificar el proceso de reclamaciones, que incluirá un proceso de un solo paso para presentar una queja por cualquiera de los procesos de reclamaciones.
- Reducir la formalidad de las investigaciones y los tiempos de respuesta
- Centrarse en resoluciones centradas en la persona para las personas que reciben servicios.
- Abre una vía para presentar una reclamación para las personas que pasan por el proceso de elegibilidad.
- Mejorar la transparencia, los registros utilizados en la revisión del caso se enviarán al individuo antes de la decisión y el plan de resolución.
- Permitir que el Departamento se concentre en desarrollar soluciones para abordar áreas que necesitan asistencia técnica del RC y problemas sistémicos más grandes.
- Cumplir con los mandatos de la Regla Federal de Acceso.
- Agilizar el sistema de registro y recopilación de datos.

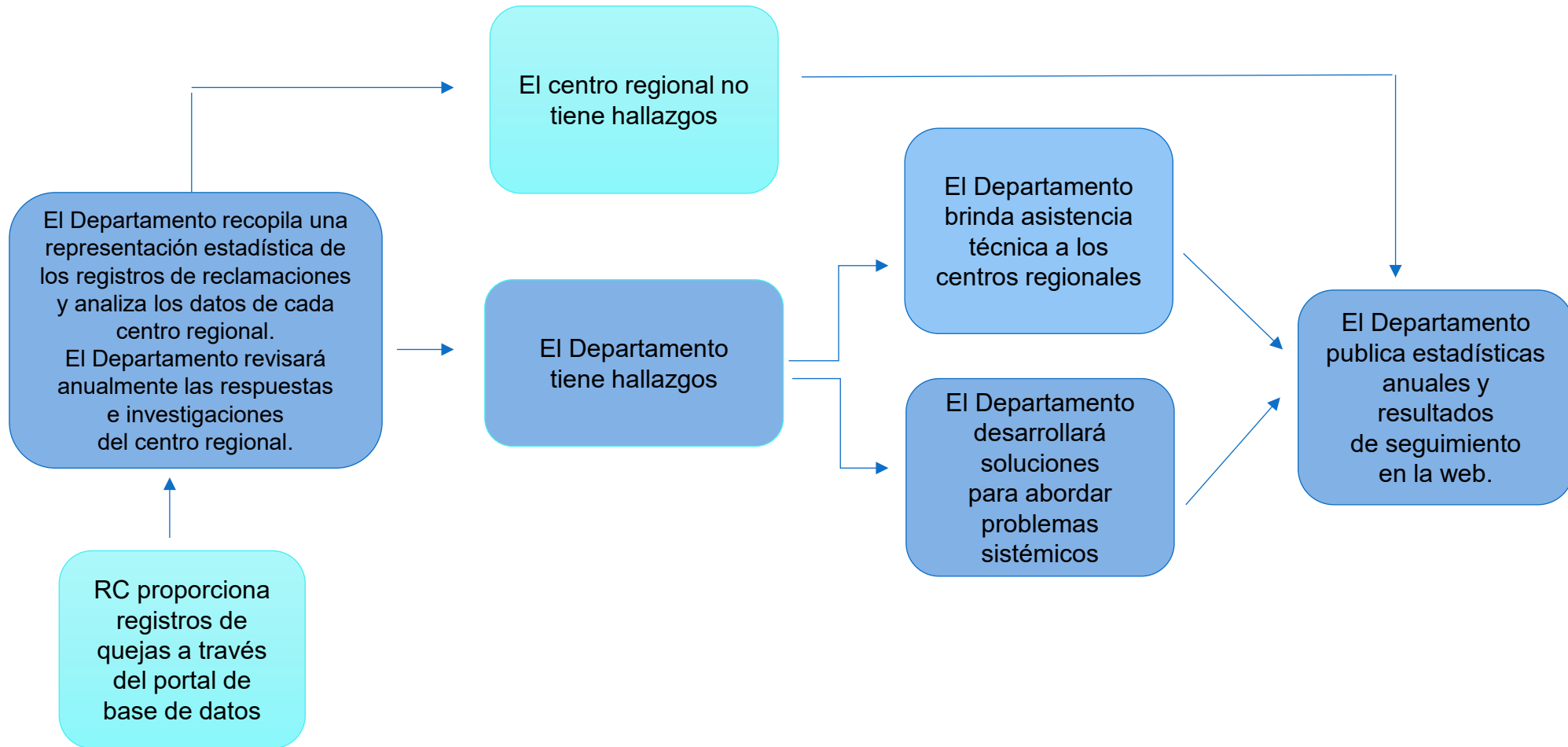
# Descripción general del proceso de reclamaciones

- Todas las reclamaciones se presentan al Departamento para su seguimiento y control.
- El Departamento asigna las reclamaciones al centro regional asociado para su investigación dentro de los 5 días posteriores a su recepción.
- RC entregará los registros utilizados durante su revisión al individuo y al DDS antes de la respuesta informal.
- Dentro de los 60 días, el centro regional proporcionará una respuesta informal y una propuesta de resolución al Departamento y al individuo.
- El Departamento supervisará las respuestas a las reclamaciones realizando revisiones anuales de una muestra de investigaciones y respuestas.
- Las personas que no estén satisfechas con la respuesta pueden informar al Departamento y trabajar con el RC para obtener una solución. También podrán solicitar que su caso sea incluido en la muestra de seguimiento.
- El Departamento utilizará los datos recopilados para identificar problemas sistémicos y específicos del centro regional.
- El Departamento desarrollará soluciones para ayudar con problemas tanto técnicos como sistémicos.
- El Departamento publicará los resultados anualmente en el sitio web.

# Descripción general del proceso de reclamaciones



# Descripción general del proceso de seguimiento anual



# ¿Qué está cambiando?

## **PROCESO ACTUAL**

(4731 Y Quejas de los Ciudadanos)

- Confuso cuándo usar qué formulario para qué proceso
- Proceso de quejas complicado con varios pasos para los RC y el Departamento
- Las resoluciones se centran en las infracciones
- El Departamento se centra en las cartas de respuestas formales
- Los registros se publican a través de un proceso separado: la Ley de Registros Públicos
- No hay proceso de quejas para las personas que pasan por la admisión y la elegibilidad
- Sin proceso de queja por problemas con el cumplimiento de la exención basada en el hogar y la comunidad
- No hay proceso de quejas para familias y miembros de la comunidad con inquietudes

## ✓ **NUEVO PROCESO DE QUEJAS:**

- ✓ Proceso simplificado para todos los tipos de quejas
- ✓ Proceso de queja de un formulario / un paso.
- ✓ Las resoluciones se centran en los resultados individuales.
- ✓ El Departamento se centra en cuestiones sistémicas y en la prestación de asistencia técnica
- ✓ Los registros se proporcionan automáticamente
- ✓ El proceso está disponible para las personas que pasan por la admisión y la elegibilidad
- ✓ El proceso está disponible para abordar problemas con el cumplimiento de la exención basada en el hogar y la comunidad
- ✓ El proceso está disponible para familias, amigos y miembros de la comunidad con inquietudes.

# Lo que no cambia

- Código de Bienestar e Instituciones §4502 y §4503, derechos previstos en la ley
- Proceso de apelación de elegibilidad y servicio de la Ley Lanterman
- Proceso de denuncia de irregularidades
- Quejas de Early Start/procesos de mediación y apelaciones de debido proceso
- Las personas seguirán recibiendo un acuse de recibo de su queja
- Las personas aún pueden proporcionar su narrativa y evidencia de respaldo
- La comunidad aún podrá comunicarse con la Oficina de Apelaciones y Resoluciones Comunitarias para preguntas y quejas

Proporcione su opinión sobre este proceso en [grievance.process.input@dds.ca.gov](mailto:grievance.process.input@dds.ca.gov).