NUEVO PROCESO DE QUEJAS

DDS Department of Developmental Services

Otoño 2026



Photo by Chona Kasinger, from Disabled and Here

Bienvenido

Cómo entender el nuevo proceso de quejas



Presentadores:
Departamento de Servicios de Desarrollo
Katie Hornberger
Michael McNulty
Tom Blythe

Resumen

- Nuevo Proceso de quejas



- ✓ ¿Por qué está cambiando el proceso actual?
- ✓ ¿Cuál es el proceso actual?
- ✓ ¿Qué está cambiando?
- ✓ ¿Qué no está cambiando?
- ✓ ¿Cuál es el nuevo proceso?
- ✓ Puntos principales
- ✓ Preguntas?

¿Por qué está cambiando el proceso actual de quejas?



Why a New Grievance Process

- En 2024, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en ingles) publicaron la norma definitiva titulada «Garantía de acceso a los servicios de Medicaid» (Norma de Acceso).

- La Regla de Acceso exige a los estados establecer un proceso de reclamaciones para los servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) para julio de 2026, cuya aplicación será supervisada por los CMS a partir de diciembre de 2027.
- La Regla de Acceso exige a los estados supervisar un proceso de reclamación de 90 días y proporcionar una revisión de segundo nivel de las resoluciones emitidas por los Centros Regionales o por instalaciones administradas por el estado, a petición de la persona que presenta la reclamación.



¿Cuál es el proceso actual?



¿Cuál es el proceso actual?

4731 y quejas de los ciudadanos

- Resulta confuso saber qué formulario utilizar para cada proceso.
- Es un proceso de reclamación complejo, con varias etapas para los Centros regionales y el Departamento.
- Las resoluciones se centran en las violaciones.
- El departamento se centra en las cartas de respuesta formal.
- Los registros se publican mediante un proceso independiente.
- No existe un procedimiento de quejas para las personas que atraviesan el proceso de admisión y determinación de elegibilidad.
- No existe un procedimiento de quejas para problemas relacionados con el cumplimiento de la exención de servicios en el hogar y la comunidad.
- No existe un procedimiento de quejas para familiares, amigos y miembros de la comunidad que tengan inquietudes.



¿Qué está cambiando?



¿Qué está cambiando?

NUEVO PROCESO DE QUEJAS

- ✓ No hay via incorrecta
- ✓ Disponible para personas que están pasando por el proceso de admisión y determinación de elegibilidad.
- ✓ Disponible para abordar problemas relacionados con los servicios basados en el hogar y la comunidad.
- ✓ Los propósitos se centran en resultados individuales.
- ✓ Existe la posibilidad de solicitar una revisión a nivel estatal para aquellas personas que no estén satisfechas con la resolución del centro regional o del centro administrado por el estado.
- ✓ Durante la revisión a nivel estatal, el Departamento se centra en el proceso del centro regional o de la instalación administrada por el Estado, así como en la resolución individual.
- ✓ Los registros se entregan automáticamente a la persona que presenta la queja.

Lo que cambia con el nuevo proceso

DDS está combinando en un solo proceso:

- 4731 reclamaciones sobre derechos individuales
- Quejas ciudadanas
- Quejas generales

¿Qué no está cambiando?

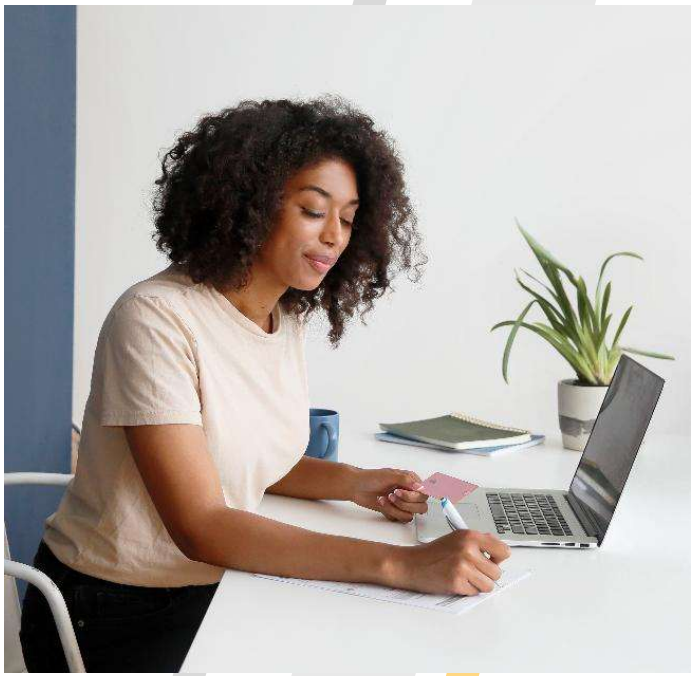


¿Qué no está incluido?

No sustituye:

- Proceso de quejas estatales, mediación y debido proceso de Early Start
- Apelaciones sobre servicios y elegibilidad bajo la Ley Lanterman
- Quejas de denunciantes

¿Cuál es el nuevo proceso?



¿Cuál es el nuevo proceso de quejas?

- Proceso simplificado para todo tipo de reclamaciones
- Proceso de reclamación de un solo formulario o paso único
- Los propósitos se centran en resultados individuales.
- El Departamento se centra en problemas sistémicos y en la prestación de asistencia técnica.
- Los registros se proporcionan automáticamente.
- El proceso está disponible para las personas que se encuentran en la etapa de admisión y determinación de elegibilidad.
- Existe un procedimiento para abordar los problemas relacionados con el cumplimiento de la exención para servicios en el hogar y la comunidad.
- El proceso está disponible a familias, amigos y miembros de la comunidad que tengan inquietudes.



¿Qué abarca el proceso de reclamaciones?

Las quejas pueden referirse a inquietudes o insatisfacción con las acciones tomadas por un centro regional, un proveedor de servicios o un centro administrado por el estado en relación con:

- Derechos individuales,
- Planificación centrada en la persona, o
- si los entornos residenciales cumplen con los requisitos del programa de servicios basados en el hogar y la comunidad



¿Quién puede presentar una queja?

A partir del 1 de febrero de 2027, las quejas podrán presentarse mediante:

- Personas que solicitan o reciben servicios de un Centro Regional o de un centro administrado por el estado.
- Representantes autorizados
- Una persona que cuenta con consentimiento por escrito para presentar una queja en nombre de un individuo que solicita o recibe servicios de un Centro Regional o de un centro administrado por el Estado.
- Un miembro de la comunidad o un ciudadano preocupado



Cómo presentar una queja

- El Departamento ha desarrollado un portal de quejas en línea que permitirá a las personas presentar quejas por vía electrónica.

- Si una persona o su representante autorizado presentan una queja directamente ante el centro regional o el centro administrado por el estado, dicho centro regional o centro administrado por el estado deberá ingresar la queja en el portal.

- El Departamento registrará todas las quejas que reciba verbalmente, por correo, correo electrónico o fax.

Línea de tiempo

DÍA 1

Queja presentada

DÍAS 1-5

El Departamento revisa la queja y la remite al Centro Regional.

DÍAS 5-65

El Centro Regional asigna a un revisor y recopila información de la persona que presenta la queja.

DÍAS 5-8

El Centro Regional entrega los registros a la persona que presenta la reclamación.

Línea de tiempo

DÍAS 5-65

El Centro Regional resuelve la queja y envía el formulario de resolución a la persona que presentó la queja y al Departamento.

DÍAS 65-95*

El Centro Regional implementa las acciones acordadas.

Línea de tiempo

DÍAS 65 - 80

La parte reclamante puede solicitar una revisión a nivel estatal por parte del Departamento.

DÍAS 80 - 90

El Departamento revisa la queja y emite una respuesta por escrito.

Responsabilidades y prioridades del departamento

- En un plazo de cinco días, el Departamento examina la presentación para determinar si constituye una queja formal. De ser así, la remite al centro regional o al centro de gestión estatal correspondiente para su revisión y resolución.

- Si la queja indica un daño grave o un riesgo de daño grave —ya sea físico, emocional o financiero—, el Departamento notifica a las autoridades policiales correspondientes y remite de inmediato el asunto al centro regional o a la instalación para que se tomen medidas al respecto.

- Si la solicitud no constituye una reclamación formal, el Departamento ayuda a canalizarla hacia la instancia correspondiente. Por ejemplo, si se trata de cuestiones de elegibilidad o servicios, se remite a la Unidad de Apelaciones Lanterman, y se informa a la persona que la presentó sobre dicho traslado.

Responsabilidades del centro regional

Cuando un Centro Regional recibe una queja del Departamento:

- El Centro Regional o el centro administrado por el Estado asigna a un revisor de quejas —un experto independiente en la materia que no ha intervenido en la situación— para que investigue y coordine la resolución.

- En un plazo de tres días hábiles, la persona que presenta la reclamación recibe acceso al expediente del caso sin costo alguno.

- Antes de emitir un plan de resolución, se debe brindar a la parte reclamante la oportunidad de aportar pruebas, información o testimonios, ya sea en persona, de manera virtual o por escrito.

- En un plazo de 60 días naturales, el revisor de reclamaciones emite un plan de resolución por escrito y firmado dirigido a la persona que presentó la reclamación, al Departamento y a cualquier proveedor de servicios mencionado.

Responsabilidades del centro regional

- La solución debe resolver el problema y ayudar a prevenir que vuelva a ocurrir. Todas las acciones deben estar centradas en la persona.

- Entre las posibles medidas de resolución se incluyen:
  - Reunir al equipo de planificación
  - Reunirse con los proveedores de servicios
  - Compartir información o recursos
  - Asignar un nuevo coordinador de servicios
  - Establecer comunicaciones o reuniones periódicas con el Centro Regional o el centro de servicios

- Si la resolución requiere que el centro regional o el establecimiento tome medidas, deberán iniciar dichas acciones lo antes posible y, a más tardar, dentro de los 30 días siguientes al envío de la resolución.

Responsabilidades de revisión a nivel estatal

- Si la persona que presentó la queja no está satisfecha con la resolución, puede solicitar al Departamento una revisión a nivel estatal en un plazo de 15 días naturales.
- La solicitud puede realizarse de muchas formas: en línea, por correo electrónico, por correo postal, por fax o por teléfono.
- El Departamento revisa el plan de resolución para asegurarse de que se incluyan todos los componentes federales requeridos.
- En el caso de reclamaciones individuales (específicas para cada caso), el Departamento verifica que la resolución se ajuste a la situación particular de la persona.
- En el caso de las quejas sistémicas, el Departamento verifica que la resolución incluya medidas para evitar que el problema vuelva a ocurrir.

Responsabilidades de revisión a nivel estatal

- El Departamento no vuelve a investigar la queja ni acepta nuevas pruebas durante la revisión a nivel estatal.

- En un plazo de 21 días a partir de la solicitud de revisión, el Departamento envía una decisión a la persona que presentó la reclamación, al Centro Regional o al centro, y a cualquier proveedor de servicios mencionado.

- La decisión del Departamento puede consistir en:
  - Aprobar un plan de resolución
  - Devolverlo para su revisión
  - Exigir medidas correctivas

Puntos principales



Puntos principales del proceso

El Departamento:

- Revisará los datos
- Brindará asistencia técnica
- Ofrecerá asesoramiento al centro regional
- Publicará periódicamente los datos en el sitio web del Departamento



Preguntas

