



**Office of Clients' Rights Advocacy**  
1831 K Street  
Sacramento, CA 95811  
Tel: (916) 504-5820  
TTY: (877) 669-6023  
Toll Free: (800) 390-7032  
Fax: (916) 504-5821  
[www.disabilityrightsca.org](http://www.disabilityrightsca.org)

---

## **OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CIENTE (OCRA)**

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Puede presentar una queja si:

- Solicito ayuda de OCRA, pero le notificaron que no podrían ayudarme
- Actualmente recibe ayuda de OCRA, pero no está satisfecho con la asistencia; o
- La asistencia que estaba recibiendo término y OCRA le negó ofrecerle más asistencia.

Para presentar una queja puede hacer lo siguiente:

#### **Paso 1      Directora Ejecutiva Disability Rights California**

Usted puede archivar una queja con la directora ejecutiva de Disability Rights California en el plazo de 30 días de cuando OCRA tomo la decisión la cual usted no está conforme.

Usted puede presentar una queja usando el formulario adjunto, puede presentar su queja por escrito en otra hoja de papel, o llamando a Disability Rights California. Envíe su queja a:

Executive Director  
Disability Rights California  
1831 K Street  
Sacramento, CA 95811  
(916) 504-5800(aceptamos llamadas por cobrar) o (800) 776-5746  
Fax: (916) 504-5809  
TTY: (916) 719-5798  
E-mail: [executivedirector@disabilityrightsca.org](mailto:executivedirector@disabilityrightsca.org).

El Director Ejecutivo revisará su queja y le dará una decisión por escrito dentro de 15 días. Este plazo de tiempo podrá ser prolongado por mutuo acuerdo.

## **Paso 2 Junta Directiva de Disability Rights California**

Si no está de acuerdo con la decisión del Director Ejecutivo, usted puede solicitar una revisión por la Junta del Comité Ejecutivo de Disability Rights California dentro de los 30 días de la decisión del Director Ejecutivo.

Usted puede solicitar una revisión utilizando el formulario adjunto, puede presentar su queja por escrito en otra hoja de papel, o llamando a Disability Rights California. Envíe su queja a:

President, Board of Directors  
Disability Rights California  
1831 K Street  
Sacramento, CA 95811  
(916) 504-5800 (aceptamos llamadas por cobrar) o (800) 776-5746  
Fax: (916) 504-5809  
TTY: (800) 719-5798  
E-mail: [board@disabilityrightsca.org](mailto:board@disabilityrightsca.org)

El Comité Ejecutivo de la Junta Directiva revisará su solicitud y emitirá una decisión por escrito dentro de 30 días. Este plazo de tiempo podrá ser prolongado por mutuo acuerdo. Decisión del Comité Ejecutivo tiene la decisión final de Disability Rights California. Usted puede apelar la decisión al siguiente nivel.

## **Paso 3 Representante del contrato - Departamento de servicios de desarrollo**

Si usted no está satisfecho con la respuesta de Disability Rights California a su queja, puede solicitar la revisión por el Representante del contrato, el Departamento de Servicios de Desarrollo. Esta solicitud deberá

presentarse dentro de los 30 días siguientes de recibir la decisión final del Comité Ejecutiva de la Junta Directiva de Disability Rights California. El Representante del contrato responderá a la queja dentro de 45 días. Este plazo de tiempo podrá ser prolongado por mutuo acuerdo. La solicitud de reconsideración por el Representante del contrato pueden presentarse por escrito a:

OCRA Contract Representative  
Department of Developmental Services  
Office of Human Rights and Advocacy Services  
1600 Ninth Street, Room 240, MS 2-15  
Sacramento, CA 95814  
(916) 654-1888  
TDD (916) 654-2054  
FAX (916) 651-8210

### **Otros servicios de Abogacía**

Si necesita más ayuda que el CRA le podría dar, usted puede recibir ayuda adicional llamando al:

- Disability Rights California – 1-800-776-5746
- Area Boards I al XIII – La información de su oficina local la puede encontrar en su guía telefónico bajo el Estado de California.

Este procedimiento de queja es requerido según el contrato HD #069010A, Prueba A, Parrafo 12, contratado entre el Departamento Estatal de Servicios de Desarrollos y Disability Rights California, para establecer a la Oficina de Defensa de los Derechos del Cliente, según el código Welfare & Institutions, seccion 4433.

## FORMULARIO DE QUEJA

Para presentar una queja, puede utilizar este formulario o cualquier otro pedazo de papel, o llame al (800) 776-5746 y pregunte a cualquier miembro del personal para ayudarle. También nos puede llamar en la línea TTY al (800) 719-5798, envíe un fax al (916) 504-5809, o envíe un e-mail a: [executivedirector@disabilityrightsca.org](mailto:executivedirector@disabilityrightsca.org).

Su NOMBRE: \_\_\_\_\_

Su DIRECCION: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Su NUMERO DE TELEFONO durante el día: (    ) \_\_\_\_\_

Su DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO:  
\_\_\_\_\_

Si usted está ayudando alguien a archivar una queja, su Nombre:  
\_\_\_\_\_

Por favor, explique por qué usted está presentando una queja: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué quisiera usted que la Oficina de la Defensa de los Derechos del Cliente hiciera diferentemente?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_