

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

### **PROCEDIMIENTO DE QUEJA PARA EL CLIENTE**

Para asegurar que los individuos con discapacidades del desarrollo reciban servicios de abogacía de alta calidad, OCRA provee el siguiente procedimiento de queja para el uso de clientes o sus representantes en presentar su insatisfacción con la calidad de servicio, incluyendo, pero no limitado a, puntualidad, exactitud, totalidad de respuesta y la calidad de tratamiento de parte de su defensor(a).

#### **I. USTED TIENE EL DERECHO DE:**

A. Archivar una queja si es un cliente de un centro regional o aplica por servicios de un centro regional quien:

1. Pidió la asistencia de OCRA pero se le informo que no era elegible; o
2. Si actualmente recibe asistencia de OCRA y no esta satisfecho(a) con la asistencia [esto incluye, pero no es limitado a, insatisfacción con la puntualidad, exactitud, totalidad de respuesta y el tratamiento del defensor(a)]; o
3. Recibió asistencia de OCRA la cual termino o más asistencia fue negada por razones no validas por usted.

B. Recibir asistencia en el procedimiento de queja por un representante de su escoger, por su cuenta.

#### **II. PASOS DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA:**

A. Paso A—OCRA:

Si usted esta insatisfecho(a) con los servicios por su defensor(a) o el asistente defensor(a), puede apelar la acción dentro de 30 días. La apelación puede ser verbal o por escrito a la oficina central de OCRA en

Sacramento. OCRA debe responder a la queja dentro de 15 días a menos que el tiempo sea extendido por acuerdo mutuo. Por favor indique su problema con los servicios y como desea que se resuelva el problema.

OFFICE OF CLIENTS' RIGHTS ADVOCACY  
100 Howe Avenue, Suite 240 North  
Sacramento, CA 95825  
(800) 390-7032 or (916) 575-1615  
TTY (916) 575-1624  
FAX (916) 575-1623

- B. Paso B—Comité Ejecutivo de Disability Rights California:  
Si no esta satisfecho(a) con la respuesta o con la acción propuesta a su apelación por OCRA, el Comité Ejecutivo de la mesa directiva de Disability Rights California, puede reexaminar la decisión. El Comité debe responder a la queja dentro de 30 días del recibo. Este tiempo puede ser extendido por acuerdo mutuo. Solicite por escrito la reexaminación por el Comité Ejecutivo a:

President, Board of Directors  
Disability Rights California  
100 Howe Avenue, Suite 185 North  
Sacramento, Ca 94825  
(800) 776-5746 or (916) 488-9955  
TTY (800) 776-5746  
FAX (916) 488-2635

- C. Paso C—Administración del Contrato  
Servicios del Departamento de Desarrollos:  
Si no esta satisfecho(a) con la respuesta de su queja por Disability Rights California, la administración del contrato, Servicios del Departamento de Desarrollos, puede reexaminar la decisión. Esta solicitud debe ser hecha dentro de 30 días de recibir la decisión final por el Comité Ejecutivo de Disability Rights California. La administración del contrato responderá a su queja dentro de 45 días de su solicitud de reexaminación. El tiempo puede ser extendido por acuerdo mutuo. La solicitud

para la reexaminación de la administración del contrato debe ser por escrito a:

Office of Human Rights  
OCRA Contract Manager  
Room 340  
Department of Developmental Services  
1600 Ninth Street  
Sacramento, CA 95814  
(916) 654-1888  
TDD (916) 654-2054  
FAX (916) 654-2263

III. OTROS SERVICIOS DEFENSORES:

Si necesita mas asistencia que se pueda recibir por el(la) defensor(a), quizás pueda recibir mas asistencia llamando a:

Disability Rights California —1-(800) 776-5746  
Area Boards I a XIII –Busque el numero de Area Board bajo las paginas del estado “State of California” en su guía telefónica.

Este procedimiento de queja es requerido según el contrato HD #989040, Prueba C, Parrafo II, 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.

F:\OCRA.Com.Sp(Word)