

PÓLIZA

En todos los sistemas de servicios hay desacuerdos y quejas. Cada persona tiene el derecho a que sus desacuerdos se tomen en serio y que sean respondidos de una manera consistente, justa y puntual. Los siguientes procedimientos se utilizarán para cumplir con los requisitos descritos en 10 CCR 2505-10 Sección 8.605, con respecto a la resolución de disputas.

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Si usted utiliza el Procedimiento de Resolución de Disputas, no será forzado, intimidado, amenazado, y nadie tomará represalias para vengarse contra usted por tener una disputa. No afectará negativamente los futuros servicios y, si ya está inscrito, usted continuará recibiendo servicios durante la disputa.

CUÁNDO PUEDE UTILIZAR EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS:

1. Puede utilizar el Procedimiento de Resolución de Disputas si está recibiendo alguno de los siguientes servicios de discapacidades del desarrollo:
 - a. Programa Estatal de Servicios de Apoyo a Vivir / State Funded Supported Living Services Program ("State SLS")
 - b. Programa de Servicios de Apoyo a la Familia / Family Support Services Program ("FSSP").

Y

La acción que se ha tomado o que se va a tomar es una de las siguientes:

- c. Una decisión que sus servicios o apoyos se van a terminar.
 - d. Una decisión de proveer, modificar, reducir o negar los servicios o apoyos establecidos en su plan de servicios.
2. También puede utilizar el Procedimiento de Resolución de Disputas si está en la lista de espera de uno o más de los siguientes servicios de discapacidades del desarrollo.
 - a. Programa Estatal de Servicios de Apoyo a Vivir ("State SLS")
 - b. Programa de Servicios de Apoyo a la Familia ("FSSP").

Y

La acción que se ha tomado o que se va a tomar es una de las siguientes:

- c. Una decisión que su nombre se quitará de la lista por razones aparte de la elegibilidad (por ejemplo, falta de contacto, se mudó a otro estado, se mudó fuera del área de servicio).

PASOS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

1. Paso 1: Revisión Informal

Generalmente, usted debe recibir una notificación por escrito 15 días de calendario antes de la acción propuesta que se toma. La notificación, o carta, da una fecha de entrada en vigor. Usted o su representante necesita comunicarse con el Administrador de Casos a más tardar que la fecha en vigor indicando que usted está disputando la acción propuesta.

El Administrador de Casos programará una reunión con usted y la persona responsable de la decisión con la que usted no está de acuerdo. La reunión se realizará en un plazo de 15 días a partir del día en que usted haga el contacto.

La revisión informal es su oportunidad de hablar directamente con la persona responsable de la decisión para expresar su disconformidad, presentar información adicional y ver si el asunto se puede resolver. La revisión informal se puede hacer en persona o por teléfono. Usted recibirá notificación por escrito de la decisión de la agencia en un plazo de 15 días de calendario a partir de la conclusión de la revisión informal.

Si no está satisfecho y aun no está de acuerdo con la decisión, puede pedir una revisión formal. El Administrador de Casos puede ayudarlo a programar una revisión formal.

La revisión informal puede ser renunciada, o pasada por alto, cuando tanto usted como Developmental Pathways coincidan en hacerlo. Cuando eso ocurre, el proceso sigue adelante hacia el Paso 2.

2. Paso 2: Revisión Formal

Dentro de 15 días de calendario luego de recibir la notificación por escrito de la decisión de la agencia de la revisión informal, usted debe mandarle una carta a la Directora Ejecutiva de Developmental Pathways, Inc., 325 Inverness Drive South, Englewood, CO 80112, explicando su disputa y pidiendo una revisión formal. Cuando Developmental Pathways reciba la carta, el Administrador de Casos ayudará a programar una revisión formal con usted y la Directora Ejecutiva o con alguien que la Directora Ejecutiva elija y que no esté involucrado en su disputa.

Es importante que la revisión formal tenga lugar lo antes posible. Developmental Pathways pondrá una fecha y una hora a más tardar de 20 días de calendario luego de recibir su carta, a menos que usted y la agencia coincidan en una fecha más tarde.

Puede tener que alguien lo acompañe a esa reunión, incluyendo su representante autorizado, su abogado, u otra persona que desea ayudar. Se les dará a usted y a sus representantes una notificación por escrito sobre la fecha, hora y ubicación de la revisión formal, por lo menos 10 días de calendario antes de la cita. Usted tiene el derecho de recibir copias de documentos de la agencia que sean relevantes a su disputa.

En la Revisión Formal:

- Lo que se diga en esta revisión será grabado o escrito.
- Los que sean responsables de la decisión le explicarán las razones por tomarla; usted puede presentar evidencia y cuestionar la posición opuesta.

Después de esta Revisión:

- La Directora Ejecutiva o una persona nombrada por ella le proveerá una decisión escrita formal dentro de 15 días de calendario a partir de la reunión de la revisión formal. Esta carta le explicará las razones por la decisión.
- Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede apelarla al Departamento de Servicios Humanos de Colorado.

3. Paso 3: Apelación al Director del Departamento de Servicios Humanos de Colorado

Usted o su representante debe solicitar, por escrito, una revisión de su disputa hecha por el Director del Departamento de Servicios Humanos de Colorado. Esto se necesita realizar dentro de 15 días laborales luego de recibir la decisión formal escrita del CCB. Su Administrador de Casos puede ayudar a realizar este proceso. Por favor, provéale copias a su Administrador de Casos de su apelación al Director del Departamento de Servicios Humanos de Colorado.

Unos recursos para ayudarle a resolver disputas que tenga con Developmental Pathways incluyen las siguientes agencias de defensa: ARC/Arapahoe-Douglas County (303-220-9228), ARC of Aurora (720-213-1420) o The Legal Center for People with Disabilities and Older People (303-722-0300).

Cuando una Agencia de Servicios, y no la Mesa Comunitaria, tome una decisión con la cual usted no está de acuerdo, usted o su representante autorizado utilizarán los procedimientos escritos de dicha agencia de servicio en lugar de éstos.