

## **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 contra usted. No afectará negativamente los futuros servicios y, si ya está inscrito, usted continuará recibiendo servicios durante el proceso de resolución de la disputa a menos que el departamento determine una situación de emergencia como se describe en 8.605.4.

### **CUÁNDO PUEDE UTILIZAR EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS:**

1. Puede utilizar el Procedimiento de Resolución de Disputas si está recibiendo o busca alguno de los siguientes servicios de discapacidades del desarrollo:
  - a. Programa Estatal de Servicios de Apoyo a la Vida Diaria (“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 de que no fue elegible para recibir servicios o apoyos.
  - d. Una decisión que sus servicios o apoyos se van a terminar.
  - e. 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 la Vida Diaria (“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 eliminara de la lista de espera por razones no relacionadas a 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 llevar a cabo la acción propuesta. 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 el día de 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 ayudarle 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 al Director Ejecutivo de Developmental Pathways, Inc., 14280 E Jewell Ave, STE A, Aurora, CO 80012, 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 el Director Ejecutivo o con alguien que el Director Ejecutivo 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.
- La parte responsable de la decisión le explicarán las razones por tomarla; usted puede presentar evidencia y responder o cuestionar la posición opuesta.

**Después de esta Revisión:**

- El Director Ejecutivo o una persona nombrada por el le proveerá una decisión formal por escrito dentro de 15 días de calendario a partir de la reunión de la revisión formal. Esta carta le explicará las razones de la decisión.
- Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede apelarla con el 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. Esta solicitud debe contener copias de su apelación, incluida una declaración de los asuntos en disputa y toda la información o evidencia que se considere relevante para una revisión exhaustiva. Esto se necesita realizar dentro de 15 días laborales a partir del sello postal del correo de cuándo se envió la decisión por escrito. 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. Developmental Pathways también proporcionará información al Director Del Departamento de Servicios Humanos de Colorado dentro de los quince días laborales.

El Director del Departamento de Servicios Humanos de Colorado puede solicitar información adicional, una discusión o una audiencia si es necesario, para tomar una decisión. Se tomará una revisión y una decisión dentro de los 10 días laborales de cuando se entrego toda la información relevante y constituirá una decisión final de la agencia sobre la disputa.

---

*Unos recursos para ayudarle a resolver disputas 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.**

**Este documento puede hacerse disponible en su idioma o u otros modos de comunicación según sea necesario y pedido.**