



# Disability Rights Connecticut

“Connecticut’s protection and advocacy system”

846 Wethersfield Avenue  
Hartford, CT 06114

## Procedimiento de Queja del Cliente

### PASO 1

Usted tiene la opción de presentar una queja informal o una queja formal.

**PASO 1: Opción de Reclamo Informal** – La opción informal es una queja oral ofrecida como una forma de resolver rápidamente un problema. Si elige esta opción, debe comunicarse con el supervisor apropiado dentro de los 30 días de la acción que esté afligiendo. El supervisor, la persona del personal y usted intentarán resolver el agravio. Este paso puede implicar comunicaciones múltiples durante un período de tiempo. Si no conoce al supervisor apropiado, puede comunicarse con DRCT para obtener esa información. El personal de DRCT lo dirigirá al miembro correcto del personal. Si la queja formal no puede resolverse dentro de los 15 días posteriores a la presentación inicial, tiene la opción de ir al Paso 2.

**PASO 1: Opción de Reclamo Formal** - El agravio formal es un agravio escrito que generalmente toma más tiempo para una respuesta que el agravio informal. Si elige esta opción, debe presentar una queja por escrito dentro de los 30 días de la acción que esté afligiendo.

- Puede usar el Formulario de quejas de clientes de la organización para registrar su queja, o escribir su propia declaración describiendo la acción / decisión que está afligida y lo que le gustaría que la organización hiciera al respecto.
- El agravio escrito del Paso 1 se debe presentar ante el supervisor apropiado. Si no sabe quién es el supervisor apropiado, puede comunicarse con DRCT y solicitar o simplemente enviar la queja escrita dirigida a "Supervisor." El supervisor responderá a la queja por escrito dentro de los 15 días posteriores a la recepción de su reclamo.
- Una queja por escrito debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico si tiene uno. Debe incluir una breve descripción de lo sucedido y / o la base de su queja o desacuerdo con la respuesta que recibió del miembro del personal de DRCT involucrado. También debe incluir una declaración sobre cómo se puede resolver el problema.
- Si no es el cliente o el solicitante, incluya el nombre o la dirección del cliente ó del solicitante, una explicación de su autoridad legal para actuar en nombre de esta persona y una breve descripción de la queja.
- Puede presentar pruebas que incluyan memos, correspondencia, notas de entrevistas, etc. para respaldar su reclamo.
- Las quejas deben dirigirse a: Disability Rights Connecticut, Inc., 846 Wethersfield Ave. Hartford, CT 06114.



# Disability Rights Connecticut

"Connecticut's protection and advocacy system"

846 Wethersfield Avenue  
Hartford, CT 06114

**Si no puede presentar un reclamo por escrito debido a su discapacidad, comuníquese con el Director Ejecutivo de DRCT al (800) 842-7303 (sin cargo, voz / TTY), o al (860) 297-4300 (voz) para solicitarlo un alojamiento.**

## **PASO 2:**

Si no esté satisfecho con los resultados en el Paso 1, puede apelar la decisión del Paso 1 ante el Director Ejecutivo dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de la decisión del supervisor en el Paso 1. En el Paso 2, el Ejecutivo Director o su designado.

- Si presentó una queja informal en el Paso 1 – Su apelación se debe presentar por escrito antes de enviarla al Director Ejecutivo. Consulte los requisitos para una queja por escrito en la sección de Queja Formal en el Paso 1, arriba.
- Si presentó una queja formal en el Paso 1 – Su reclamo ya esté por escrito y el Director Ejecutivo usará el formulario de queja original como su declaración escrita.

Para resolver el reclamo, el Director Ejecutivo o su designado intentarán contactarlo para hablar con usted sobre su reclamo en persona. Este contacto puede ser por teléfono, por correo electrónico o per carta. El Director Ejecutivo o la persona designada le proporcionará una decisión por escrito dentro de los quince (15) días a partir de la recepción de la queja, a menos que, a través de una conversación con usted, se acuerde dar más tiempo para resolver los problemas.

**La decisión del Director Ejecutivo, o persona designada, es la decisión final de DRCT a menos que usted sea un cliente o cliente solicitante del programa Protección y Defensa para Individuos con Enfermedad Mental (PAIMI).**

## **PASO 3**

### **(Se aplica solo a clientes y clientes solicitantes del programa PAIMI)**

Si no está satisfecho con la decisión del Director Ejecutivo de DRCT (o la persona designada), tiene quince (15) días a partir de la fecha de la decisión de contactar al Consejo Asesor de PAIMI para solicitar una revisión independiente. El Presidente del Consejo Asesor de PAIMI o su designado designará un comité compuesto por el Presidente (o su designado), un (1) otro miembro del Consejo de PAIMI y un (1) miembro de la Junta de Directores de DRCT. La decisión escrita del comité designado se le enviará dentro de los veinte (20) días posteriores a la recepción de la solicitud de revisión.

### **La decisión del comité independiente es la decisión final.**

**INFORMACIÓN ADICIONAL:** Además de este procedimiento de reclamo, dependiendo de la naturaleza de su reclamo, puede tener derecho a presentar una demanda o un reclamo administrativo contra DRCT ante una agencia de cumplimiento de los derechos civiles federal, estatal o local. Ninguna persona que presente un reclamo bajo este procedimiento de queja será penalizada con respecto a recibir servicios de DRCT.

---

**(800) 842-7303 Línea Gratuita | (860) 297-4300 Local | (860) 509-4992 Teléfono de video  
(860) 296-0055 fax | Email: [Info@disrightsct.org](mailto:Info@disrightsct.org) | Site: [www.Disrightsct.org](http://www.Disrightsct.org)**