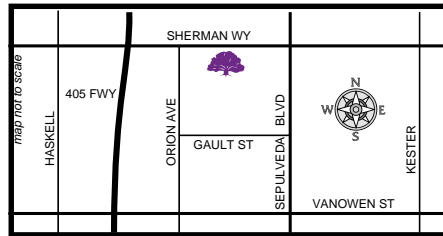
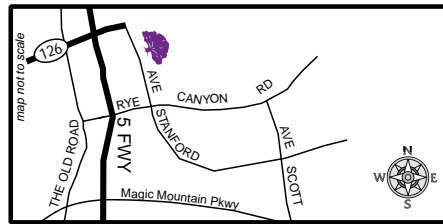


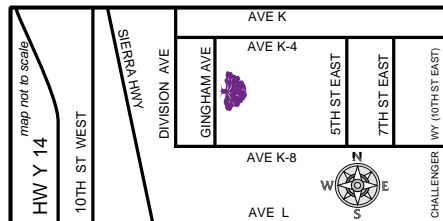
NORTH LOS ANGELES COUNTY REGIONAL CENTER



Oficina Central
15400 Sherman Way, Suite 170
Van Nuys, CA 91406
(818) 778-1900



Oficina en Santa Clarita
28470 Ave. Stanford, Suite 100
Santa Clarita, CA 91355
(661) 775-8450

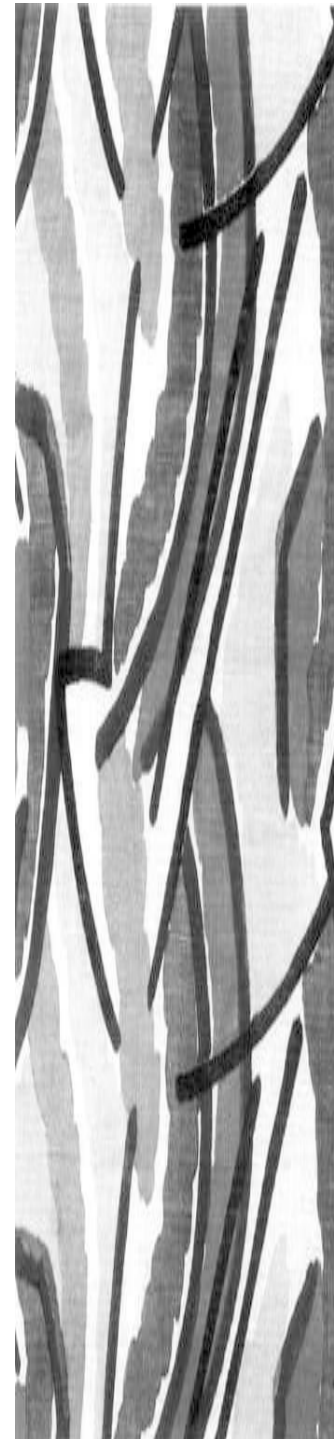


Oficina en el Valle del Antílope
43210 Gingham Ave. Suite 6
Lancaster, CA 93535
(661) 945-6761

Horas de Oficina
8:30 a.m. - 5:00 p.m.
Lunes a Viernes

Emergencias
Disponibles las 24 horas
(818) 778-1900

www.nlacrc.org



Procedimiento de Resolución de Quejas Sobre los Derechos de los Consumidores



Apoyando a las Personas con
Discapacidades del Desarrollo en los Valles
de San Fernando, Santa Clarita y del
Antílope por más de 25 años

Revisado en 02/2002

Welfare and Institutions Code, Section 4731

Proceso de Resolución de Quejas Sobre los Derechos de los Consumidores

Esta es la ley: Sección 4731: (a) Cada consumidor o cualquier representante actuando en favor del consumidor o consumidores, quien crea que cualquier derecho del consumidor haya sido abusado, retenido punitivamente o negado de manera impropia o irracionalmente por un centro regional, centro de desarrollo estatal o por algún proveedor de servicios, puede someter una queja según establecido en esta sección.

(b) El referido inicial de cualquier queja, según establecido en esta sección, deberá ser sometido al director ejecutivo del centro regional del cual el consumidor recibe los servicios del manejo de su caso. Si el consumidor reside en un centro de desarrollo estatal, la queja debe ser dirigida al director de tal centro de desarrollo estatal. El director deberá, dentro de un plazo de 20 días laborables después de haber recibido la queja, investigar la queja y enviar una proposición de resolución por escrito al querellante y, si aplica, al proveedor de servicios. La proposición deberá incluir el número telefónico y dirección postal para referir la queja al Director de Servicios del Desarrollo como se especifica en la cláusula (c).

(c) Si el querellante no está satisfecho con la propuesta o acción tomada por el querellante podrá referir su queja, por escrito, al Director de Servicios del Desarrollo, dentro de un plazo de 15 días laborables, a partir de la fecha en que haya recibido la resolución propuesta. El director deberá, dentro de un plazo de 45 días de haber recibido la queja, emitir, por escrito, una decisión administrativa y enviar una copia de la decisión al querellante, el director del centro regional o centro de desarrollo estatal y al proveedor de servicios, si aplica. Si no ocurre un referido al departamento, la resolución propuesta tomará efectividad en el 20vo día laborable a partir del recibo de la propuesta por el querellante.

(d) El departamento deberá reunir el número de quejas sometidas por área de servicio de cada centro regional, la razón de cada queja y un resumen de cada decisión. Se deberán tener copias disponibles a cualquier persona que la solicite.

(e) Esta sección no deberá ser usada para resolver desacuerdos referentes a la naturaleza, alcance o cantidad de servicios y apoyos que deberían ser incluidos en

el Programa del Plan Individual (IPP), para el cual hay un proceso de apelación establecido en esta división o por disputas relacionadas a precios o apelaciones de auditoría para las cuales hay un proceso establecido en estos reglamentos. Tales desacuerdos deberán ser resueltos a través de los procedimientos de apelación establecidos por esta división o en los reglamentos.

(f) Todos los consumidores, o cuando sea apropiado, sus padres, guardianes legales, tutores o representantes autorizados deberán ser notificados por escrito en lenguaje que ellos puedan entender, del derecho de someter una queja según establecido en esta sección cuando estos apliquen para recibir servicios del centro regional o cuando sean admitidos en un centro de desarrollo estatal y en toda reunión pautada de planificación.

Cómo Trabaja

Instrucciones de cómo someter una queja

- 1) Un consumidor, o cualquier representante actuando en favor del consumidor, envía una carta al director del centro regional o centro de desarrollo estatal informando la queja.
- 2) El director, o representante designado, investiga la queja y envía una propuesta de resolución por escrito dentro de un plazo de 20 días laborables.
- 3) Si el querellante (consumidor o representante del consumidor) no está satisfecho con los resultados o curso de acción de la resolución, el querellante deberá escribir una carta, dentro de un plazo de 15 días laborables después de haber recibido la propuesta de resolución, a:

Cliff Allenby, Director
Department of Developmental Services
1600 Ninth Street, Suite 240, MS 215
Attn: OHRAS
Sacramento, California 95814
Tel: (916) 654-1888

- 4) El director del departamento emitirá una decisión dentro de un plazo de 45 días y envía una copia al querellante, al director del centro regional o centro de desarrollo estatal y al proveedor de servicios, si aplica.

Remueva esta página que puede utilizar como guía para el futuro. Para someter una queja sobre la violación de sus derechos por parte del centro regional, centro desarrollo estatal o proveedor de servicios, complete este formulario, doble como está indicado, afija una estampilla y envíe por correo.

Attn: George Stevens III
Executive Director

North Los Angeles County Regional Center
15400 Sherman Way, Suite 170
Van Nuys, CA 91406

Place
stamp
here

Doble (hacia adentro) para enviar por correo



George Stevens III
Director Ejecutivo
del Centro Regional
(818) 778-1900

Todas las quejas deben ser enviadas al director ejecutivo del centro regional cual se asegurará que los derechos de todas las personas con discapacidades del desarrollo estén garantizados, protegidos y mantenidos cuando sean requeridos por o en nombre del consumidor. El (ella) investigará y facilitará la resolución de quejas referente a cualquier abuso, retención punitiva o negación impropia o irrazonable de cualquier derecho que sean presentadas por o en nombre del consumidor.

(Vea dirección al dorso)