

# disabilityrights | WISCONSIN

## PROCESO DE QUEJAS PARA CLIENTES

Disability Rights Wisconsin (DRW) trabaja para proporcionar la protección y el apoyo a personas con incapacidades o Sordo que ha experimentado abuso, el descuido, o violación a los derechos. Hay a veces personas que necesitan nuestra ayuda, pero nosotros no podemos ayudarlos. La razón para esto podría ser porque ellos no cualifican con las pautas que requiere nuestras agencias de fondos que nos dicen cuales personas nosotros podemos servir. DRW no puede ayudar a personas que no cualifican con las pautas.

Incluso si usted cualifica con las pautas y nosotros todavía no podemos servir a todos con el nivel de ayuda que desean. Esto es porque DRW le falta el tiempo del personal para manejar cada petición para la ayuda. Por lo tanto tenemos que utilizar nuestro tiempo del personal basado en los asuntos que nuestra agencia ha determinado son más importante. Si nosotros no le podemos ayudar directamente, nosotros trataremos de permitir que sepa de otras agencias o personas que puedan ayudarlo.

Otras razones que usted puede quejarse son que usted no esta satisfecho con la ayuda que usted recibió o cómo fue tratado por el personal de DRW.

Hay a veces malentendidos que pueden causar a un cliente sentirse incómodo. Favorecemos a clientes y personal a tratar de trabajar fuera malentendidos de manera informal. Sin embargo, si eso no aclara el malentendido para usted, entonces nosotros tenemos un proceso de quejas para clientes a utilizar.

Creemos que cualquiera que contacta DRW merece ser tratado con el profesionalismo y el respeto. DRW quiere asegurarse de que clientes, los miembros de la familia, y otros tienen una oportunidad de ser oído si creen ellos (1) fueron rechazados injustamente para servicios; o (2) no fueron tratados profesionalmente y/o con respeto.

Haremos todos los esfuerzos razonables para proteger su confidencialidad a través del proceso de queja.

### Cómo Archivar una Queja

Puede utilizar la forma conectada para archivar una queja o escribir una carta que explica lo que sucedió y lo que usted no le gustó acerca de la ayuda que recibió o la manera que usted fue tratado. **Debe firmar y debe fechar el formulario o la carta.** Si prefiere comunicar su queja por alguno otro método, nosotros haremos cada esfuerzo razonable para acomodarle. Después de que haya completado la forma conectada o su carta debe seguir el proceso de Quejas para Cliente de DRW encontrado en la próxima página.

## LOS PASOS DE QUEJAS DEL CLIENTE DISABILITY RIGHTS WISCONSIN (DRW)

**Primer Paso:** Someta su queja por escrito enviándola a: Disability Rights Wisconsin en la oficina donde usted recibió ayuda de DRW:

Oficina de Madison:  
Disability Rights Wisconsin  
131 West Wilson St  
Suite 700  
Madison, WI 53703

Oficina de Milwaukee y Green Bay:  
Disability Rights Wisconsin  
6737 W. Washington St.  
Suite 3230  
Milwaukee, WI 53214

Oficina de Rice Lake:  
Disability Rights Wisconsin  
217 W. Knapp St  
Rice Lake, WI 54868

**Puede utilizar la forma conectada para archivar una queja o enviar una carta que explica lo que sucedió y lo que usted no le gustó acerca de la ayuda usted recibió o no recibió, o la manera que usted fue tratado. Debe firmar y debe fechar la forma o la carta.**

Nota: Si su queja implica a un supervisor, puede escoger saltarse al segundo paso o ir directamente al tercer paso. Si escoge ir directamente al tercer paso, por favor déjenos saber cuando usted someta su queja.

**Segundo Paso:** Si quiere hablar con un supervisor, por favor déjenos saber cuando usted va a someter la queja. La persona con la queja, puede ser representada por un partidario u otra persona que no es empleado de DRW o miembro de la Junta Directiva de DRW. Si solicita para hablar con un supervisor, un supervisor hará un esfuerzo de buena fe para hablar con usted dentro de 10 días de trabajo después de que Disability Rights Wisconsin reciba la queja. El supervisor entonces le enviará una respuesta por escrito a su queja por correo certificado y regular dentro de 10 días de trabajo de la reunión.

Si usted no pide hablar con un supervisor, un supervisor le enviará una respuesta por escrito a su queja por correo certificado y regular dentro de 15 días de trabajo después de que DRW haber recibido la queja.

**Tercer Paso:** Si usted no esta satisfecho con la respuesta escrita a su queja, puede apelarla dentro de 15 días de trabajo al Director Ejecutivo enviando una petición por escrito a: Lynn Breedlove, Director Ejecutivo, Disability Rights Wisconsin, 131 West Wilson St., Suite 700, Madison, WI 53703

El Director Ejecutivo considerará todos los materiales sometido por usted y hará un esfuerzo de buena fe para tomar una decisión dentro de 15 días de trabajo de haber recibido la queja apelada. La decisión le será enviada por escrito por correo certificado y regular.

**Cuarto Paso:** Si usted no esta satisfecho con la decisión del Director Ejecutivo, puede apelar dentro de 15 días de trabajo de la fecha de la respuesta del Director Ejecutivo sometiéndose su petición escrito\* al Presidente de la Directiva (DRW Board of Directors President), Disability Rights Wisconsin, 131 West Wilson St., Suite 700, Madison, WI 53703. Una decisión final será hecha con la queja. Los esfuerzos razonables serán hechos para tomar una decisión dentro de 30 días de haber recibido la queja por el Presidente de la Directiva. La decisión será enviada por correo certificado y regular.

Si requiere alguna acomodación razonable para comunicarnos la queja favor de ponerse en contacto con nosotros.

# disabilityrights | WISCONSIN

## FORMA DE QUEJA DEL CLIENTE

Si desea poner su reclamo por escrito, **puede imprimir y utilizar esta forma**. Complete por favor todas las secciones que aplican a sus preocupaciones, firme su nombre y fecha. Envíe la forma a la dirección de la oficina donde usted recibió ayuda de DRW (direcciones en el fondo de la forma). Puede conectar cualquier otra información que usted quiera que sepamos de sus preocupaciones.

Si escoge, puede enviar una carta en vez de utilizar esta forma. Incluya por favor en la carta la información solicitó abajo de y está seguro firmar y fechar la carta. Envíe la carta a la oficina de DRW donde usted recibió ayuda (direcciones en el fondo de esta forma).

El nombre: \_\_\_\_\_

La Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, Estado, Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_

¿Qué ayuda solicitó usted de DRW?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿De cuál de las oficinas de DRW solicitó usted ayuda?

\_\_\_\_\_ Madison      \_\_\_\_\_ Milwaukee      \_\_\_\_\_ Rice Lake      \_\_\_\_\_ Green Bay

Explique por favor lo que sucedió o cómo fue tratado y que usted no le gustó (Conecte una hoja adicional si es necesario).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Cuándo sucedió? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

Oficina de Madison:  
Disability Rights Wisconsin  
131 West Wilson St  
Suite 700  
Madison, WI 53703

Oficina de Milwaukee y Green Bay:  
Disability Rights Wisconsin  
6737 W. Washington St.  
Suite 3230  
Milwaukee, WI 53214

Oficina de Rice Lake:  
Disability Rights Wisconsin  
217 W. Knapp St  
Rice Lake, WI 54868