



## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DE CLIENTES Y CLIENTES POTENCIALES**

### **Su Derecho de Presentar una Reclamación**

Usted tiene derecho a presentar una reclamación si usted considera que el Disability Rights Arizona (DRAZ) no está operando de conformidad con las leyes federales. Esto incluye los clientes actuales o futuros, integrantes de la familia de los clientes, o representantes de los clientes. Por ejemplo, usted puede presentar una reclamación si:

1. Usted solicitó ayuda de DRAZ, pero se le dijo que no es elegible para asistencia, y usted considera que esta decisión fue errónea en base a las subvenciones, prioridades o recursos federales de DRAZ; o
2. Usted está recibiendo servicios actualmente y no está satisfecho con el servicio o la asistencia; o
3. La ayuda que usted estaba recibiendo finalizó y usted no está de acuerdo con la decisión de DRAZ de denegar ayuda adicional.

Su reclamación es confidencial. Le animamos a usar nuestro procedimiento de reclamación, y nunca trataremos a nadie injustamente por haber presentado una reclamación.

Cada año, DRAZ proporciona a nuestra Junta Directiva un informe de las reclamaciones que hemos recibido.

### **Cómo Presentar una Reclamación**

#### **Presentación de una reclamación INFORMAL (opcional):**

- Paso 1: Le animamos a comenzar a resolver sus reclamaciones informalmente. Si no está satisfecho con nuestros servicios de admisión u otros asuntos, hable sobre el asunto directamente con el miembro del personal, o con el supervisor de éste. DRAZ responderá a una reclamación informal dentro de los siguientes 10 días hábiles.

Paso 2: Si todavía no está satisfecho con los servicios legales que ha estado recibiendo, puede presentar una reclamación informal al Director Legal de DRAZ o a la persona designada por éste. Él o ella responderán dentro de los siguientes 10 días hábiles. Si la reclamación informal no es resuelta, o si decide presentar una reclamación formal, vea la información que sigue.

#### **Presentación de una reclamación FORMAL:**

Paso 1: **Una reclamación formal tiene que ser presentada dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la acción, conducta o decisión con la que usted no está de acuerdo O la reclamación informal no es resuelta satisfactoriamente.** Ver “Cómo Presentar una Reclamación” para conocer la información que debe incluir. El Director Ejecutivo en Jefe (CEO, por sus siglas en inglés) revisará su reclamación y todos los materiales adicionales, y responderá por escrito dentro de los 30 días hábiles de haber recibido la reclamación, a menos que el Director Ejecutivo en Jefe indique que él o ella necesita más tiempo.

Paso 2: Si no está satisfecho con la respuesta del Director Ejecutivo en Jefe, puede apelar al Comité Ejecutivo de la Junta Directiva dentro de los 15 días hábiles de haber recibido la respuesta. El Comité Ejecutivo responderá dentro de los 45 días hábiles de haber recibido su apelación, a menos que indique que necesita más tiempo. La decisión del Comité Ejecutivo es la determinación final de DRAZ.

Por favor tome nota: Si su reclamación es en contra del Director Legal, puede iniciar su reclamación con el Director Ejecutivo en Jefe.

Si su reclamación es en contra del Director Ejecutivo en Jefe, puede iniciar su reclamación con la Junta Directiva.

#### **Cómo Presentar una Reclamación**

Puede enviarnos su reclamación completando el formulario de abajo. También puede escribir una carta, enviar un fax o un correo electrónico. Si decide escribir una carta, debiera incluir:

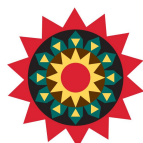
1. Su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y la fecha en que ocurrió la acción que está reclamando;
2. Describa el tipo de ayuda que usted solicitó de DRAZ;
3. La(s) fecha(s) cuando solicitó el (los) servicio(s) y cuando DRAZ respondió a su solicitud;
4. Lo que DRAZ decidió o hizo que fue erróneo, y por qué considera usted que fue erróneo;

- 5. La obligación legal, si la hay, que usted considera que ha sido infringida por DRAZ;
- 6. Cualquier otra cosa que DRAZ debiera saber acerca de su caso.

### **FORMULARIO DE RECLAMACIÓN**

Por favor marque con una “X” la casilla junto a las secciones que se aplican a sus asuntos y complete esas secciones. Usted debe poner su firma y la fecha en la última página de este formulario, e incluir su dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si los tiene).

Puede adjuntar información adicional que usted desea que consideremos. Toda la información que proporcione se considera confidencial conforme a la política de DRAZ.



**DISABILITY  
RIGHTS  
ARIZONA**

## **FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DRAZ**

Marque la casilla abajo para informarnos dónde quisiera empezar su procedimiento de reclamación. Para más información, ver la página 1, [Cómo presentar una reclamación.](#)

**Reclamación informal**

**Reclamación formal**

**Por favor describa el tipo de ayuda que usted solicitó de DRAZ:**

---

---

---

---

**Se me dijo que DRAZ no me proporcionaría servicios. Esto me fue dicho en esta fecha:**

**\_\_\_\_\_.** **No estoy de acuerdo con esta decisión porque:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

No estoy satisfecho con los servicios que estoy recibiendo porque: \_\_\_\_\_

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

No estoy de acuerdo con la decisión de DRAZ de limitar los servicios que recibo o de cerrar mi caso. Se me dijo acerca de la decisión en esta fecha: \_\_\_\_\_.

No estoy de acuerdo porque: \_\_\_\_\_

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

Considero que DRAZ me ha tratado injustamente o no ha cumplido con sus obligaciones legales, porque: \_\_\_\_\_

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

NOMBRE [en letra de molde]: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

**POR FAVOR ADJUNTE UNA EXPLICACIÓN ADICIONAL O MATERIALES DE RESPALDO SI ES NECESARIO.**

Cuando esté completo, envíe este formulario por correo a:

Director Ejecutivo en Jefe  
Disability Rights Arizona  
5025 E. Washington St., Suite 202  
Phoenix, Arizona 85034-7439

O envíelo por fax a: (602) 274-6779

O envíelo por correo electrónico a: [center@disabilityrightsaz.org](mailto:center@disabilityrightsaz.org)

**NOTA: Si usted necesita ayuda en completar este formulario, por favor contacte a DRAZ:**  
Voz: 602-274-6287 o 1-800-927-2260