



778 W. State St., El Centro, CA 92243 (442) 265-7033

## Política General de Quejas y Denuncias

**(Instrucciones: El consumidor debe leer y firmar la página #1, y completar la página #2 de esta forma. Una copia se retendrá en el archivo del consumidor que se mantiene por la agencia contratada. La forma original se desaminará de la siguiente manera:)**

Cualquier consumidor de los servicios o asistencia de la Agencia De La Tercera Edad del Condado Imperial (ICAAA) tiene derecho a presentar una queja o denuncia sobre cualquier conflicto sin resolver o problema que surja en el transcurso de la recepción de los servicios, incluyendo el servicio recibido directamente del ICAAA (por ejemplo, servicio de Información y Asistencia) o servicio recibido por una agencia contratada (por ejemplo, Relevo de Cuidado en Casa, Comidas en Grupo, Comidas a Domicilio, etc.). Si usted cree que ha sido víctima de discriminación, o que una violación de leyes o regulaciones se ha llevado a cabo, o si tiene algún problema con los servicios que ha recibido, usted tiene derecho de presentar una queja o reclamo.

Usted mismo puede presentar una queja o reclamo o un representante designado por usted puede presentar la queja o reclamo por usted.

Ninguna represalia será colocada sobre el doliente, y se hará todos los intentos para mantener la queja anónima. Todas las quejas o reclamo remitidas son confidenciales y solo información relevante a la queja será compartida con la agencia responsable con el consentimiento del agraviado.

El Proceso de Quejas y Demanda es la siguiente:

1. Las quejas o reclamaciones se deben discutir con su primer punto de contacto en el ICAAA o con el proveedor directamente, en un intento de resolver el asunto. Si el problema está relacionado con la prestación de servicios del proveedor, se deben hacer todos los intentos de resolver el problema con el proveedor directamente.
2. Si el problema no tiene solución o no puede resolverse, el siguiente paso es enviar **una queja por escrito** al ICAAA, Atención: Gerente de ICAAA, Agencia del Área Para Personas de la Tercera Edad, 778 W. State Street, El Centro CA, 92243. La queja por escrito **debe** ser enviada dentro de los **30 días** del informe inicial de la queja. La queja por escrito debe incluir el motivo de la queja, la resolución, y cualquier intento (incluyendo una cronología de los eventos) hechos antes para resolver el problema. Tenga en cuenta, todas las quejas escritas deben ser enviadas por correo a ICAAA, los correos electrónicos no serán aceptados para el proceso de quejas debido a las regulaciones de privacidad.
3. El Gerente de ICAAA revisará la queja y lo discutirá con el personal de ICAAA apropiado. Si la queja está relacionada con el servicio entregado por un proveedor contratado de ICAAA, el

Gerente de ICAAA le dará seguimiento con el proveedor directamente. El Gerente de ICAAA intentará resolver la discriminación/violación/problema y se pondrá en contacto con usted y/o su representante designado **dentro de los primeros siete (7) días hábiles** después de recibir la queja y proporcionará una decisión por escrito sobre la queja. Si el problema es resuelto a este nivel, no se necesitara de más acción de su parte.

5. Si su queja no se ha resuelto a su satisfacción, el siguiente paso es enviar la queja o reclamación al Director de ICAAA para una revisión adicional. Envíe la queja o reclamación a la ICAAA, Atención: Director de ICAAA, 778 W. State Street, El Centro, CA 92243. El director revisará toda la información previa y determinara si se pueden hacer esfuerzos adicionales para resolver el problema. El director responderá a la queja por escrito con una decisión **dentro de siete (7) días hábiles** después de recibir su queja.
6. Si usted no está satisfecho con la respuesta del director, el paso final en el proceso de reclamo y la queja es de apelar la decisión con la Mesa de Supervisores. Si decide apelar, debe presentar su solicitud de apelación por escrito a la Mesa de Supervisores, dentro de los **primeros 30 días** después de recibir la notificación por parte del Director de ICAAA. Usted recibirá una notificación que incluirá la información sobre la fecha y hora de la reunión de la Mesa de Supervisores cuando se escuchará su queja. Tras recibir el aviso, usted o su representante **debe** responder por escrito y confirmar su asistencia a la reunión para presentar su queja a la Mesa de Supervisores. La confirmación de su asistencia debe ser recibida **por lo menos 2 semanas antes** de la fecha de la reunión. El incumplimiento de este requisito puede resultar en la postergación de la apelación. La Mesa de Supervisores proporcionará una decisión final, por escrito, dentro de 5 días hábiles después de la reunión.

**Si usted cree que sus derechos civiles han sido violados, por favor de contactar al Coordinador de Derechos Civiles:**

**Oficina de Equidad de Oportunidades de Empleo (Equal Employment Opportunity Office)**  
940 W. Main Street, Suite 208  
El Centro, CA 92243  
ATTN: Equal Employment Opportunity Officer  
(442) 265-1017

Esto certifica que he leído, comprendido, y he recibido una copia de la Política General de Quejas y Denuncias para los Programas del Older Americans Act (Ley de Adultos Mayores en Estados Unidos).

---

Firma del Consumidor

---

Fecha



778 W. State St., El Centro, CA 92243 (442) 265-7033

## FORMULARIO DE QUEJAS/COMENTARIOS

Le recomendamos que complete la información de contacto para que se puedan comunicar con usted para darle el resultado de su queja. Sin embargo, si prefiere mantenerse anónimo, no llene esta parte.

**ESTE FORMULARIO SE PUEDE UTILIZAR PARA COMPARTIR COMENTARIOS, INQUIETUDES, O ELOGIOS ACERCA DE ALGUN PROGRAM O SERVICIO.**

### Su Información de Contacto:

Primer Nombre: \_\_\_\_\_ Apellido: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (de Día): \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

### Información de su queja/comentario:

Describa los detalles en esta parte. Por favor incluya todos los detalles posibles.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---