

## BLUEBONNET TRAILS COMMUNITY SERVICES

### Consumidor/padre/familia/tutor PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR QUEJAS DEL PUBLICO EN GENERAL Y PARA PROVEER COMENTARIOS POSITIVOS

Este procedimiento describe los métodos por los cuales un consumidor, el padre, el miembro de familia, el tutor, y el público en general pueden reportar una queja o proveer comentarios positivos sobre los programas ofrecidos por Bluebonnet Trails Community Services, sus servicios de proveedor, prestación de servicios y/o personal.

- Para atención inmediata durante horas de oficina regulares, las llamadas se pueden hacer al director/manejador de programa o al supervisor de centro. Si no está satisfecho con esta respuesta, usted puede contactar al oficial de protección de los derechos al **(512) 244-8324**.
- Las quejas y/o los comentarios positivos se pueden también enviar por correo electrónico a: **[complaints@bluebonnetmhm.org](mailto:complaints@bluebonnetmhm.org)**.
- Después de horas de oficina, los fines de semana y los días de fiesta, las llamadas se pueden hacer al siguiente número:  
**(512) 244-8324. Las llamadas serán correspondidas el proximo día laboral.**
- Las quejas o los comentarios positivos se pueden también enviar por correo a la dirección siguiente:  
**Bluebonnet Trails Community Services  
Office of Rights Protection/Complaints  
1009 N. Georgetown St.  
Round Rock, Texas 78664**
- Todos los comentarios positivos serán compartida con el departamento, personal y/o condado apropiado.
  - Las quejas se pueden recibir verbalmente (por teléfono o cara a cara) o en forma escrita por el oficial de quejas/protección de los derechos de consumidor, dependiendo de la preferencia de la persona que hace la queja. El oficial de los derechos de consumidor responderá para confirmar el recibo de la queja por escrito o por teléfono, observando la fecha de recibo de todas las quejas en el libro de registro. El plazo de tiempo y el proceso para la resolución de la queja serán repasados en ese momento, para las quejas recibidas por comunicación directa, o por escrito para las quejas recibidas en forma escrita y éstas que piden la confirmación escrita. Una oportunidad para reunirse cara a cara con la persona que investiga la queja será ofrecida. Las quejas serán respondidas dentro 20 días laborales de la fecha recibida a menos que una extensión sea concedida por el director ejecutivo. Si se concede una extensión, el contacto será hecho con el individuo para explicar la razón del retraso. La respuesta a una queja será dada de forma oral inicialmente el mismo día de la resolución o, a más tardar, el proximo día

laboral (si se asume que a la persona se le puede alcanzar por teléfono). Todas las quejas serán respondidas por escrito dentro de tres (3) días laborales de la resolución. Esta correspondencia incluirá la información sobre otras avenidas por las cuales la queja pueda ser tratada si no está satisfecho el individuo con la resolución.

◆ El oficial de queja/protección de los derechos mantendrá un archivo de todas las quejas. La fecha, la llamada de la persona y la naturaleza de la queja serán registradas.

♣ La resolución de todas las quejas será conservada en archivo junto con la queja original (o las notaciones de quejas directas) y la respuesta a la queja. En el acontecimiento que una queja no se resuelva a la satisfacción de la persona que presenta la queja, esa persona puede presentar su queja directamente al director ejecutivo de Bluebonnet Trails Community Services, Andrea Richardson, al 512-244-8335 o por correo a:

Andrea Richardson, Executive Director  
Bluebonnet Trails Community Services  
1009 N. Georgetown St.  
Round Rock, Texas 78664.

O las quejas se pueden reportar directamente al Office of Consumer Services and Rights Protection (de las oficinas del estado):

Para LLAMADA: Development Disability Services 1-800-458-9858

Para LLAMADA: Mental Health or Substance Abuse Services 1-800-252-8154

Para FAX: Early Childhood Intervention Services 1-512-424-6759 O CORREO a:

Assistant Commissioner  
Department of Assistive and Rehabilitative Services  
Division of Early Childhood Intervention Services  
4900 North Lamar Blvd.  
Austin, Texas 78751-2399.

Advocacy, Inc. (1-800-252-9108) es un recurso adicional para todas las personas con discapacidades.

**PARA CONSUMIDORES DE HCS Y TEXAS HOME LIVING WAIVER SOLAMENTE:**

El Department of Aging & Disability Services (DADS) recibe quejas de individuos, de los miembros de la familia y del público en general con respecto al cuidado, el tratamiento o los servicios proporcionados a un individuo en estos programas. Estas quejas se reportan a su oficina de Consumer Rights and Services (CRS). Los individuos que reciben servicios o los miembros de familia del individuo pueden preferir llamar el CRS para asistencia en resolver alguna situación en vez de hablar con su Service Coordinator o el proveedor de HCS.

Una queja se puede reportar por cualquier persona, en cualquier momento, a las Consumer Rights and Services (CRS) en DADS llamando 1-800-458-9858. Presione la opción 3 para los HCS or Texas Home Living waiver de la autoridad del retraso mental. Una queja se puede también hacer en línea en: [crscomplaints@dads.state.tx.us](mailto:crscomplaints@dads.state.tx.us).

Las quejas escritas se pueden enviar:

Department of Aging & Disability Services  
Consumer Rights and Services, Mail Code E-249  
P. O. Box 149030  
Austin, Texas 78714

DADS Consumer Rights and Services provee información útil en su sitio Web con respecto al reporte de una queja; localización de los folletos de derechos del consumidor; abuso, negligencia, y explotación y localizando los servicios comunitarios. Visite el Web site aquí: [www.dads.state.tx.us/services/crs/index.html](http://www.dads.state.tx.us/services/crs/index.html).

---

♦Todas las quejas recibidas serán repasadas por lo menos una vez al año, junto con todos los incidentes reportados de abuso y negligencia al cliente, para determinar la manera en que Bluebonnet Trails Community Services puede mejorar el sistema de prestación de servicios y determinar si hay algunos patrones del incidente, que podrían proporcionar ideas para mejorar servicios.

Todas las llamadas que tienen que ver con abuso, negligencia o la explotación serán dirigidas a contactar al Department of Family and Protective Services teléfono directo (1-800-647-7418). Para ICF-MR, dirección adicional será dada para entrar en contacto con Department of Aging and Disability Services en 1-800-458-9858 en algunas circunstancias.

Los individuos que reciben servicios y sus familias o representante legalmente autorizado (LARs) recibirán la explicación de este procedimiento en la admisión a los servicios y por lo menos anualmente. También serán informadas que pueden obviar el proceso de queja de Bluebonnet Trails Community Services y ir directamente a DSHS (Department of State Health Services), DADS (Department of Aging and Disability Services) Consumer Rights and Services, DARS Assistant Commissioner, o Advocacy, Inc. si así lo eligen hacer. Todo el personal de Bluebonnet Trails Community Services, el personal de la autoridad y del proveedor recibirá entrenamiento en estos procedimientos inicialmente y por lo menos anualmente después de eso.

Revised: September 27, 2010