



## Cliente/Padre/Madre/Familia/Tutor Folleto de quejas y comentarios positivos del público en general

Este folleto describe los métodos por los cuales un individuo, padre/madre, familiar, tutor y el público en general pueden inscribir una queja o dar comentarios positivos sobre los programas de Bluebonnet Trails Community Services (BTCS), los servicios del proveedor, la prestación de servicios o una persona del personal.

### 1. Quejas y comentarios a BTCS:

- Durante el horario comercial regular, se pueden hacer llamadas al director del centro/administrador del programa o supervisor para una atención inmediata. Si no está conforme con esta respuesta, puede comunicarse con el representante de derechos del cliente al **(512) 244-8324**.
- Las quejas o comentarios positivos también pueden enviarse por correo electrónico a [complaints@bbtrails.org](mailto:complaints@bbtrails.org).
- Después del horario comercial, fines de semana y días festivos, se pueden hacer llamadas a la siguiente línea de quejas: **(512) 244-8324**. Las llamadas se verificarán en un plazo de 24 horas hábiles.
- Las quejas o comentarios positivos también pueden enviarse por correo a la siguiente dirección:  

*Bluebonnet Trails Community Services  
Office of Rights Protection/Complaints  
1009 N. Georgetown Street  
Round Rock, Texas, 78664*
- Todos los comentarios positivos se compartirán con el programa, el personal o el lugar de servicio del condado apropiado.
- Las quejas pueden recibirse verbalmente (por teléfono o cara a cara) o por escrito al Representante de Derechos del Cliente (Cliente Rights Officer, CRO), dependiendo de la preferencia de la persona que está presentando la queja. El CRO responderá para confirmar la recepción de la queja por escrito o por teléfono, anotando la fecha de recepción de todas las quejas en un archivo Excel de seguimiento interno. Los plazos y el proceso para la resolución de quejas se revisarán en ese momento, para aquellas recibidas a través de comunicación directa o por escrito para quejas que se recibieron en forma escrita y aquellas que piden confirmación por escrito. Se dará la oportunidad de una reunión cara a cara con la persona que investiga la queja. Las quejas, si es posible, se responderán en un plazo de 48 horas hábiles después de la fecha de recepción. Si esto no es posible, BTCS anotará el motivo del retraso en el archivo de seguimiento. La respuesta a una queja se dará inicialmente de manera verbal el mismo día de la resolución o a más tardar, el siguiente día hábil (suponiendo que se pueda contactar a la persona por teléfono). Todas las quejas se responderán en un plazo de tres (3) días hábiles después de la resolución. Esta correspondencia incluirá información sobre otras vías por las cuales la queja se puede tratar si la persona no está satisfecha con la resolución.

- El CRO mantendrá un archivo de todas las quejas. Se registrará la fecha, el nombre de la persona que llama, el condado, el programa BTCS y un breve resumen de la naturaleza de la queja. Además, todas las quejas se clasificarán como justificada, sin justificar o sin poder justificar.
- La resolución de todas las quejas se mantendrá en el archivo junto con la queja original (o anotaciones de quejas directas) y la respuesta a la queja. En caso de que una queja no se resuelva a conveniencia de la persona que la presenta, la persona puede presentar la queja directamente a la directora ejecutiva de Bluebonnet Trails Community Services, Andrea Richardson, al **512-244-8305** o por correo a:

*Andrea Richardson, Executive Director  
Bluebonnet Trails Community Services  
1009 N. Georgetown Street  
Round Rock, TX 78664*

2. **Quejas a la Defensoría del Pueblo:** las quejas se pueden presentar directamente a la Defensoría del Pueblo (oficinas estatales), como se menciona abajo por programa.

- Servicios de discapacidad del desarrollo intelectual  
Llame al **1-800-252-8154** o envíe un correo electrónico a [OmbudsmanIDD@hhsc.state.tx.us](mailto:OmbudsmanIDD@hhsc.state.tx.us). Las quejas o comentarios positivos también pueden enviarse por correo a la siguiente dirección:

*Texas Health and Human Services Commission  
IDD Ombudsman  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 78711-3247*

- Servicios de salud mental o consumo de sustancias  
Llame al **1-877-787-8999** o presente las quejas electrónicamente al [https://hhsportal.hhs.state.tx.us/heartwebextr/public/assignment\\_hhsc\\_omd?methodToCall=loadExternalAssignmentHome](https://hhsportal.hhs.state.tx.us/heartwebextr/public/assignment_hhsc_omd?methodToCall=loadExternalAssignmentHome). Las quejas o comentarios positivos también pueden enviarse por correo a la siguiente dirección:

*Texas Health and Human Services Commission  
Office of the Ombudsman  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 78711-3247*

- Servicios de intervención en la primera infancia  
Llame al **1-877-787-8999** o envíe un FAX al **1-512-424-6759**. Las quejas o comentarios positivos también pueden enviarse por correo a la siguiente dirección:

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

- Servicios de consumo de sustancias  
Llame al **1-877-432-7232** o al **1-888-388-6332** o envíe un correo electrónico a [HHSCIVILRIGHTSOFFICE@hhsc.state.tx.us](mailto:HHSCIVILRIGHTSOFFICE@hhsc.state.tx.us).

Las quejas o comentarios positivos también pueden enviarse por correo a la siguiente dirección:

*Commission's Investigation Division  
701 W. 51st Street  
Mail Code W206  
Austin, Texas 78751*

3. Advocacy, Inc. (**1-800-252-9108**) es un recurso más para todas las personas con discapacidades.
4. Cualquier persona puede reportar una queja, en cualquier momento sin temor a represalias. Durante el horario comercial regular, se pueden hacer llamadas al director del centro/administrador del programa o supervisor para una atención inmediata.
  - Se darán bolígrafos, papel, sobres, franqueo y acceso a un teléfono cuando se pida, para presentar una queja.
5. **Solo para personas que acceden a la exención de HCS y de Texas Home Living:**
  - El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas recibe quejas de personas, familiares y el público en general con respecto a la atención, el tratamiento o los servicios que estos programas dan a una persona. Estas quejas se reportan a la oficina de Derechos y Servicios al Consumidor (Consumer Rights and Services, CRS). Las personas que reciben servicios o los familiares de la persona prefieren llamar a CRS para ayudar a resolver un problema en lugar de hablar con el coordinador de servicios, proveedor de HCS o BTCS CRO.
  - Cualquier persona puede reportar una queja, en cualquier momento, a la Oficina del Ombudsman de Salud y Servicios Humanos de Texas al **1-800-458-9858**. También se puede presentar una queja en línea en: [ombudsmanIDD@hhsc.state.tx.us](mailto:ombudsmanIDD@hhsc.state.tx.us). Las quejas por escrito pueden enviarse por correo a:
 

*Texas Health and Human Services  
Ombudsman Office  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 787114*
- El sitio web de Derechos y Servicios del Consumidor de Salud y Servicios Humanos de Texas da información útil sobre cómo presentar una queja; localizar folletos de derechos del consumidor; denunciar abusos, negligencia y explotación; y, localizar servicios de la comunidad. Visite el sitio web aquí: [www.hhsc.state.tx.us/services/crs/index.html](http://www.hhsc.state.tx.us/services/crs/index.html)
- Todas las quejas recibidas se revisarán al menos una vez al año, junto con todos los incidentes reportados de abuso y negligencia del cliente, para determinar las maneras en que se puede mejorar el sistema en BTCS y para determinar si hay patrones de incidentes, lo que podría dar información sobre las maneras de mejorar los servicios.
6. Todas las llamadas que tengan que ver con abuso, negligencia o explotación se dirigirán al número de la línea directa del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección: **1-800-647-7418**.

Las personas que reciben servicios y sus familias o representantes legalmente autorizados (Legally Authorized Representative, LAR) recibirán una explicación de este procedimiento al ingresar en los servicios y al menos una vez al año. También se les informará que pueden evitar el proceso de queja en Bluebonnet Trails Community Services e ir directamente a la Oficina de la Defensoría del Pueblo de HHSC a través de la información de contacto mencionada arriba o a Advocacy, Inc., si así lo deciden.

Toda la autoridad de Bluebonnet Trails Community Services y el personal del proveedor recibirán capacitación sobre estos procedimientos inicialmente y a partir de entonces, al menos una vez al año.

Revisado: 10 de enero de 2018; 7/2/2021; 5/18/2022