



## Client/Parent/Family/Guardian General Public Complaint and Positive Feedback Handout

This handout describes the methods by which an individual, parent, family member, guardian, and the general public may register a complaint or give positive feedback about Bluebonnet Trails Community Services (BTCS) programs, provider services, service delivery, and/or a staff person.

### 1. **Complaints and Comments to BTCS:**

- During regular business hours, calls may be made to the Center Director/Program Manager or supervisor for immediate attention. If you are dissatisfied with this response, you may contact the Client Rights Officer (CRO) at **(512) 244-8324**.
- Complaints and/or positive comments may also be emailed to [complaints@bbtrails.org](mailto:complaints@bbtrails.org).
- After business hours, weekends and holidays, calls may be made to the following Complaint Line: **(512) 244-8324**. Calls will be checked within 24 business hours.
- Complaints or positive comments may also be sent by mail to the following address:

*Bluebonnet Trails Community Services  
Office of Rights Protection/Complaints  
1009 N. Georgetown Street  
Round Rock, Texas, 78664*

- Complaints, including a grievance about any violation of client rights or Texas Health and Human Services Commission (HHSC) rules, may be received verbally (telephone or face-to-face) or in written form to the Client Rights Officer (CRO), depending on the preference of the person making the complaint.

### 2. **BTCS Response to Complaints and Comments:**

- All positive feedback will be shared with the appropriate program, staff and/or county service site.
- The CRO is available to provide assistance if a person needs help with reading or writing a written complaint. Writing materials, postage, and access to a telephone for the purpose of filing a grievance are available upon request.
- The CRO will respond to affirm receipt of a complaint in writing or by telephone. The timeframes and process for complaint resolution will be reviewed at that time, for those received through direct communication, or in writing for complaints received in written form and those requesting written confirmation. An opportunity for a face-to-face meeting with the person investigating the complaint will be offered. Complaints will be responded to within 48 business hours of the date and time the complaint was received. If a resolution is not available at the end of this timeframe, BTCS will communicate the reason for the delay to the individual and note the reason in the tracking file. The response to a complaint will initially be given orally the same day of the resolution or, at the latest, the next business day (assuming the person can be reached by telephone). All complaints will be responded to within three (3) business days of the resolution. This correspondence will include

information about other avenues whereby the complaint can be addressed if the individual is not satisfied with the resolution.

- The CRO will maintain a central file of all complaints. The date, name of person making the complaint, BTCS program and county, and a brief summary of the nature of the complaint will be logged. Additionally, the disposition of all complaints will be recorded and categorized as substantiated, unsubstantiated, or unable to substantiate.
- The resolution of all complaints will be retained on file along with the original complaint (or notations of direct complaints) and the response to the complaint. In the event a complaint is not resolved to the satisfaction of the person submitting the complaint, the person may present their complaint directly to the Chief Executive Officer (CEO):

*Mike Maples, CEO  
Bluebonnet Trails Community Services  
1009 N. Georgetown Street  
Round Rock, TX 78664  
(512) 595-5863*

3. **Complaints to the Office of the Ombudsman:** Complaints may be filed directly with the Office of the Ombudsman (state offices), as listed by program below.

- Intellectual Developmental Disability Services  
Call **1-800-252-8154** or email [OmbudsmanIDD@hsc.state.tx.us](mailto:OmbudsmanIDD@hsc.state.tx.us). Complaints or positive comments may also be sent by mail to the following address:

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

- Mental Health or Substance Use Services  
Call **1-877-787-8999** or submit complaints electronically to [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). Complaints or positive comments may also be sent by mail to the following address:

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

- Early Childhood Intervention Services  
Call **1-877-787-8999** or FAX to **1-512-424-6759**. Complaints or positive comments may also be sent by mail to the following address:

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

- Substance Use Services  
Call **1-877-432-7232** or **1-888-388-6332**, or email [HHSCIVILRIGHTSOFFICE@hhsc.state.tx.us](mailto:HHSCIVILRIGHTSOFFICE@hhsc.state.tx.us).  
Complaints or positive comments may also be sent by mail to the following address:

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

4. **For persons accessing HCS and Texas Home Living Waiver:**

- HHSC receives complaints from individuals, family members and the general public regarding the care, treatment or services provided to an individual in these programs. These complaints are reported to their office of Consumer Rights and Services (CRS). Individuals receiving services or family members of the individual may prefer to call CRS to assist in resolving an issue rather than speaking with their Service Coordinator, HCS provider or BTCS CRO.
- A complaint may be reported by anyone, at any time, to the Texas Health and Human Services Ombudsman Office at **1-800-458-9858**. A complaint may also be made online at: [ombudsmanIDD@hhsc.state.tx.us](mailto:ombudsmanIDD@hhsc.state.tx.us). Written complaints may be mailed to:

*Texas Health and Human Services  
Ombudsman Office  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 787114*

- The Texas Health and Human Services Consumer Rights and Services website provides useful information regarding filing a complaint; locating consumer rights booklets; reporting abuse, neglect, and exploitation; and locating community services. Visit the website here: [www.hhsc.state.tx.us/services/crs/index.html](http://www.hhsc.state.tx.us/services/crs/index.html)
  - All complaints received will be reviewed at least once annually, along with all reported incidents of client abuse and neglect, to determine ways the system at BTCS can be improved and to determine if there are any incident patterns, which could provide insight into ways to improve services.
5. Advocacy, Inc. (**1-800-252-9108**) is an additional resource for all persons with disabilities.
  6. A complaint may be reported by anyone, at any time without fear of retaliation. Additionally, BTCS will not restrict, discourage, or interfere with client communication with an attorney or with the Commission for the purposes of filing a grievance.
  7. All calls that have to do with abuse, neglect or exploitation will be directed to contact the Department of Family and Protective Services hotline number: **1-800-647-7418**.

Individuals receiving services and their families or legally authorized representative (LARs) will receive explanation of this procedure at admission to services and at least annually. Individuals will also be informed that they can bypass the complaint process at Bluebonnet Trails Community Services and go directly to the HHSC Office of the Ombudsman through contact information listed above, or Advocacy, Inc., if they choose to do so. All Bluebonnet Trails Community Services authority and provider staff will receive training on these procedures initially and at least annually thereafter.



## Cliente/padre/madre/familia/tutor

### Folleto de quejas y comentarios positivos del público en general

Este folleto describe los métodos por los cuales una persona, padre/madre, familiar, tutor y el público en general pueden hacer 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 habitual, 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 (CRO) 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, los fines de semana y los días festivos, puede llamar a la siguiente línea de quejas: **(512) 244-8324**. Las llamadas se revisarán 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*
- Las quejas, incluyendo las quejas formales sobre cualquier violación de los derechos del cliente o de las normas de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (Health and Human Services Commission, HHSC), se pueden recibir verbalmente (por teléfono o en persona) o por escrito al representante de derechos del cliente (CRO), según la preferencia de la persona que presenta la queja.

#### 2. Respuesta de BTCS a las quejas y comentarios:

- Todos los comentarios positivos se compartirán con el programa, el personal o el lugar de servicio del condado apropiado.
- El CRO está disponible para dar asistencia si una persona necesita ayuda para leer o escribir una queja. Se puede solicitar material de escritura, franqueo y acceso a un teléfono para presentar una queja formal.
- El CRO responderá para confirmar la recepción de una queja por escrito o por teléfono. 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 se responderán en un plazo de 48 horas hábiles a partir de la fecha y hora en que se recibió la queja. Si no se

puede llegar a una resolución al final de este plazo, BTCS informará a la persona del motivo del retraso y lo anotará 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 conforme con la resolución.

- El CRO mantendrá un archivo central de todas las quejas. Se registrará la fecha, el nombre de la persona que presenta la queja, el programa de BTCS y el condado, y un breve resumen de la naturaleza de la queja. Además, se registrará la resolución de todas las quejas y se clasificarán como justificadas, no justificadas o imposibles de 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 satisfactoriamente para la persona que la presenta, esta podrá presentar su queja directamente al director ejecutivo (CEO):

*Mike Maples, CEO  
Bluebonnet Trails Community Services  
1009 N. Georgetown Street  
Round Rock, TX 78664  
(512) 595-5863*

3. **Quejas a la Oficina de la Defensoría del Pueblo:** las quejas se pueden presentar directamente ante la Oficina de 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 en

[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 temprana en la 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@hsc.state.tx.us](mailto:HHSCIVILRIGHTSOFFICE@hsc.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*

4. **Solo para personas que acceden a la exención de HCS y de Texas Home Living:**

- HHSC recibe quejas de personas, familiares y del público en general con respecto a la atención, el tratamiento o los servicios que se prestan a una persona en estos programas. Estas quejas se reportan a la oficina de Derechos y Servicios del Consumidor (CRS). Las personas que reciben servicios o los familiares de la persona prefieren llamar a la CRS para ayudar a resolver un problema en lugar de hablar con el coordinador de servicios, proveedor de HCS o CRO de BTCS.
- Cualquier persona puede reportar una queja, en cualquier momento, a la Oficina de la Defensoría del Pueblo de Salud y Servicios Humanos de Texas al **1-800-458-9858**. También se puede presentar una queja en línea en: [ombudsmanIDD@hsc.state.tx.us](mailto:ombudsmanIDD@hsc.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 la oficina de Derechos y Servicios del Consumidor de Salud y Servicios Humanos de Texas da información útil sobre cómo presentar una queja; encontrar folletos de derechos del consumidor; denunciar abusos, negligencia y explotación; y encontrar 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 que se reciban 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.
5. Advocacy, Inc. (**1-800-252-9108**) es un recurso más para todas las personas con discapacidades.
  6. Cualquier persona puede reportar una queja, en cualquier momento sin temor a represalias. Además, BTCS no restringirá, desalentará ni interferirá en la comunicación del cliente con un abogado o con la comisión con el fin de presentar una queja formal.
  7. 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 (Department of Family and Protective Services): **1-800-647-7418**.

Las personas que reciben servicios y sus familias o representantes legalmente autorizados (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 mediante 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.

Modificado: 10 de enero de 2018; 7/2/2021; 5/18/2022, 2/26/2025