



Oficina de Recursos para Personas Mayores del Condado de Putnam Procedimiento de quejas

I. PROPÓSITO

De acuerdo con §306 (a) (10) de la Ley de Estadounidenses Mayores, según enmendada (OAA), la Oficina de Recursos para Personas Mayores del Condado de Putnam ha establecido el siguiente proceso para resolver quejas de personas mayores que no están satisfechas o se les niegan servicios financiados bajo el Título III de la Ley de Estadounidenses Mayores.

II. NOTIFICAR A LOS PARTICIPANTES SOBRE EL DERECHO A PRESENTAR QUEJAS

La Oficina de Recursos para Personas Mayores del Condado de Putnam ("PCOSR") y cada una de sus agencias proveedoras de servicios que brindan servicios del Título III ("agencias proveedoras de servicios") notificarán a los participantes y solicitantes de su derecho a presentar una queja, de la siguiente manera:

1. Un resumen de los procedimientos, incluida una declaración de que se proporcionará asistencia para presentar la solicitud a las personas de edad, debe publicarse en un lugar destacado en los sitios u oficinas de prestación de servicios en los que los participantes y los solicitantes de servicios soliciten los servicios. Los resúmenes también se escribirán en idiomas distintos del inglés cuando sea necesario para servir a la población de clientes/solicitantes.
2. Los participantes de los servicios en el hogar serán informados de los procedimientos de quejas a través de declaraciones escritas y verbales que se les proporcionen después de la evaluación y/o reevaluación de los servicios.

III. DENEGACIÓN DE SERVICIO

Un participante o solicitante a quien se le nieguen los servicios del Título III debe recibir las razones de la denegación.

En el caso de los servicios de limpieza, ama de casa, comidas a domicilio, gestión de casos y otros servicios para los que se presenten solicitudes por escrito, la denegación se confirmará por escrito y se informará al solicitante del derecho a presentar una queja y a quién se dirigirá la queja.

En el caso de las comidas colectivas, el transporte, la recreación y otros servicios que se solicitan por teléfono o verbalmente, en persona, se le puede informar al cliente del derecho a presentar una queja verbalmente.

IV. PROCESO DE QUEJAS



Presentación de quejas:

1. Los participantes deben presentar su queja por escrito al Subdirector de la Oficina de Recursos Mayores del Condado de Putnam.
2. La queja debe presentarse dentro de los treinta (30) días posteriores a la denegación, reducción o terminación de los servicios, o del evento o circunstancia con la que el participante no está satisfecho. PCOSR puede otorgar una extensión por una buena causa demostrada.
3. La queja debe presentarse en el formulario proporcionado por PCOSR, que incluirá una declaración escrita que establezca en detalle la fecha, la hora y las circunstancias en las que se basa la queja.

Investigación y respuesta a la queja:

1. El Director Adjunto investigará la queja, incluyendo, según corresponda, una reunión con el demandante y otras personas involucradas en la(s) acción(es) reclamada(s) o en la denegación de servicios.
2. El Director Adjunto revisará todos los hechos y/o documentos pertinentes y determinará si la acción de la agencia se realizó de acuerdo con los procedimientos legales (es decir, de conformidad con las leyes, reglamentos y políticas estatales y de la OAA aplicables) y si está respaldada por los hechos.
3. Al revisar una queja, el Director Adjunto considerará la elegibilidad del programa, los estándares de servicio y los problemas de discriminación. Se tomarán medidas correctivas si hay determinaciones incorrectas de elegibilidad, servicios que no cumplen con los estándares establecidos o cualquier evidencia de discriminación.

Tenga en cuenta:

No se requiere ninguna acción correctiva si, después de revisar la queja, el Director Adjunto encuentra alguno de los siguientes:

- a) Los servicios se niegan debido a restricciones de financiación*
- b) la persona no es elegible*
- c) el horario o la ubicación del programa han cambiado*
- d) los servicios ya no son necesarios según lo determinado por una reevaluación, o*
- e) Los servicios se terminan debido a la interrupción del programa por parte del cliente.*

Estos criterios no pretenden ser exhaustivos, sino que son sólo para fines ilustrativos y tienen por objeto orientar al Director Adjunto sobre las razones más probables para tomar una decisión sobre una reclamación.

4. El Director Adjunto preparará y enviará una respuesta por escrito al reclamante y al Director de PCOSR dentro de los quince (15) días posteriores a la presentación de la queja. En la respuesta se expondrán las circunstancias relacionadas con la queja, la acción



solicitada por el reclamante, las conclusiones del Director Adjunto, una medida correctiva propuesta, si la hubiera, y las razones y los hechos en los que se basó la determinación.

V. APELACIÓN DE LA RESPUESTA/DECISIÓN INICIAL

1. Si el demandante no está satisfecho con la determinación del Director Adjunto, tiene derecho a una revisión adicional de la siguiente manera:
 - a. El demandante puede iniciar una solicitud de revisión posterior por parte del Director de Recursos de la Oficina para Personas Mayores dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la recepción de la notificación por parte del Director Adjunto.
 - b. El Director de PCOSR revisará los materiales para asegurarse de que se hayan aplicado y seguido las políticas y procedimientos pertinentes. Si es apropiado, el Director de PCOSR se reunirá con la persona mayor para permitir que el demandante tenga la oportunidad de presentar información sobre la queja.
 - c. Si el Director de PCOSR determina que se han seguido todas las políticas y procedimientos, la decisión se mantendrá. La decisión puede ser revocada si el Director determina que no se han seguido la política y los procedimientos adecuados. Esta revisión posterior se completará dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la recepción de la solicitud de revisión de la decisión del Director. El demandante será notificado de la decisión final por correo.

VI. MANTENIMIENTO DE REGISTROS

La Oficina de Recursos para Personas Mayores del Condado de Putnam mantendrá un archivo durante seis años de todos los documentos y registros relevantes. Esto incluirá, como mínimo: la queja inicial; cualquier informe de investigación; cualquier respuesta por escrito presentada por la Oficina de Recursos para Personas Mayores del Condado de Putnam u otra agencia proveedora de servicios; cualquier documento u otros registros presentados por cualquiera de las partes; la respuesta inicial por escrito de la Oficina de Recursos para Personas de Tercera Edad; y, si corresponde, la notificación al reclamante del derecho a una apelación.

VII. CONFIDENCIALIDAD

El personal o los voluntarios del programa no divulgarán ninguna información, documentos u otros registros relacionados con una queja en una forma que identifique al agraviado sin el consentimiento informado por escrito del reclamante, a menos que la divulgación sea requerida por orden judicial o para el monitoreo del programa por parte de agencias autorizadas.

Aprobado 12/95
Revisado el 05/12, el 07/12, el 15/05, el 24/10