

# Política de reclamación de Disability Rights Pennsylvania

**\*\*** Actualizado en septiembre de 2022

Hay un proceso de reclamación disponible para las personas, sus familias o representantes que deseen plantear una queja relacionada con: 1) la denegación de asistencia a una persona con una discapacidad; 2) el tipo o la calidad de la asistencia proporcionada; o 3) la decisión de cerrar un caso. Sin embargo, DRP no puede revertir una denegación de servicios legales establecida por el Director Legal de DRP sobre la base de que el caso presentado carece de mérito legal suficiente.

DRP es una corporación sin fines de lucro designada en virtud de la ley federal para brindar servicios de protección y defensoría a personas con discapacidades. DRP tiene una cantidad limitada de personal encargado de brindar servicios de protección y defensoría en todo Pensilvania. Como DRP no puede brindar todos los servicios a todas las personas potencialmente elegibles, la Junta Directiva de DRP ha establecido prioridades. Puede acceder a las copias de estas prioridades llamando a DRP al 1-800-692-7443 (presione "1" cuando se le indique) o visitando el sitio web de DRP en [www.disabilityrightspa.org](http://www.disabilityrightspa.org).

El procedimiento de reclamación de DRP tiene dos niveles:

En primer lugar, una persona con una discapacidad ("cliente") o alguien en su nombre debe enviar su queja al Director de Asuntos de Gobierno de DRP (según se describe en "Nivel I" en la página siguiente).

En segundo lugar, si el cliente no está satisfecho con la decisión del Director de Asuntos de Gobierno, puede apelar al Presidente de la Junta de DRP (como se describe en "Nivel II" a continuación). La decisión del Presidente de la Junta Directiva o del Comité de la Junta es la decisión final de DRP en el proceso de apelación.

Ninguna persona que presente una queja conforme a este procedimiento de reclamación será sancionada en lo que respecta a recibir asistencia potencial de DRP en el futuro. En cualquier momento del procedimiento de reclamación, DRP proporcionará, a pedido, las adaptaciones razonables necesarias para las personas con discapacidades que utilicen el procedimiento de reclamación, incluida la asistencia para presentar una queja oral.

## **Nivel I:**

Envíe una queja oral o escrita al Director de Asuntos de Gobierno de DRP dentro de los noventa (90) días posteriores a la decisión o acción que origina su queja. Puede dejar una queja oral en el sistema de mensajes de voz especialmente diseñado para quejas orales. Se tendrá acceso a estos mensajes en forma regular. Para acceder al sistema de mensajes de voz, llame a DRP al 1- 800 692-7443 (presione "4" cuando se le indique) y exprese la necesidad de presentar una queja oral.

La queja oral o escrita debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono y el horario posible para contactarse con usted. Si usted no es el cliente, incluya el nombre, la dirección, el número de teléfono del cliente y una explicación de su relación con el cliente. Incluya una breve

descripción de su queja, e incluya lo que usted cree que debería haberse hecho de manera diferente.

Las quejas por escrito deben enviarse a: Disability Rights Pennsylvania  
Attn: Director of Government Affairs 301 Chestnut Street, Suite 300  
Harrisburg, PA 17101

Debe dirigir las quejas por correo electrónico a DRP a la dirección <mailto:intake@disabilityrightspa.org>, y escribir "Grievance" (Reclamación) en la línea del asunto. Esta información se enviará luego al Director de Asuntos de Gobierno para que tome una decisión por escrito.

También puede completar el formulario de reclamación de DRP en línea, que se encuentra en el sitio web de DRP en la pestaña "Get Help" (Obtenga ayuda) y haciendo clic [aquí](#).

El Director de Asuntos de Gobierno emitirá una decisión por escrito dentro de los 30 días laborables de recibida la queja.

## **Nivel II**

Si el cliente no está satisfecho con la decisión del Director de Asuntos de Gobierno, el cliente o alguien en su nombre puede presentar una apelación oral o escrita al Presidente de la Junta de DRP. Debe presentar su apelación dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que el Director Ejecutivo emita su decisión. Esta apelación debe enviarse a:

Disability Rights Pennsylvania Attn: Board President  
301 Chestnut Street, Suite 300  
Harrisburg, PA 17101

o por correo electrónico a <mailto:intake@disabilityrightspa.org>, y en la línea del asunto debe escribirse "Grievance Appeal" (Apelación de reclamación). Puede dejar una apelación oral en el sistema de mensajes de voz llamando a DRP al 1- 800-692-7443 (presione "4" cuando se le indique) y expresando la necesidad de presentar una apelación oral de la reclamación.

El Presidente de la Junta, a su criterio, puede resolver la apelación o convocar un comité de la Junta para resolver la apelación. Se emitirá una decisión por escrito dentro de los treinta (30) días laborables de recibida la apelación. La decisión del Presidente de la Junta Directiva o del Comité de la Junta es la decisión final de DRP.

## **Manténgase conectado**

Si necesita más información o necesita ayuda, comuníquese con Disability Rights Pennsylvania (DRP) al 800-692-7443 (voz) o al 877-375-7139 (TDD). Nuestra dirección de correo electrónico es: [intake@disabilityrightspa.org](mailto:intake@disabilityrightspa.org). La línea de admisión en directo de DRP está abierta de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

La misión de Disability Rights Pennsylvania es promover, proteger y defender los derechos humanos, civiles y legales de los residentes de Pensilvania con discapacidades. Debido a nuestros recursos limitados, Disability Rights Pennsylvania no puede proporcionar servicios individuales a cada persona que tiene problemas legales y de defensoría.

Disability Rights Pennsylvania otorga prioridad a los casos que tienen el potencial de provocar cambios sistémicos y generalizados para todos; buscamos brindar a todas las personas información y opciones de referidos.

**IMPORTANTE:** Esta publicación tiene fines informativos generales únicamente. No tiene por objeto crear una relación de abogado-cliente entre Disability Rights Pennsylvania y ninguna persona, ni debe interpretarse de forma que dé lugar a esto. Ninguna parte de esta publicación debe considerarse asesoramiento legal.

**TENGA EN CUENTA:** Si desea información en formatos alternativos o en un idioma que no sea inglés, comuníquese con Disability Rights Pennsylvania al 800-692-7443 (voz) o al 877-375-7139 (TDD). Nuestro correo electrónico es: [intake@disabilityrightspa.org](mailto:intake@disabilityrightspa.org).

\*\*Esta publicación es producida a cuenta de los contribuyentes estadounidenses.

**Síguenos en las redes sociales**