**Ninguna política en este Manual de Políticas y Procedimientos constituye un contrato o acuerdo legal entre (Región 3 Servicios de la Salud del Comportamiento) o de sus empleados. Ninguna declaración verbal o promesa hecha por un representante de Región 3 a cualquiera de sus empleados se constituye como un contrato o acuerdo a menos que, este se haga por escrito y sea firmado por el administrador regional.**

#####  204 NAC Chap. 5

#####  Sec. 004.03H

Region 3 Behavioral Health Services HR POLICY VI‑7

Kearney, Nebraska Efectiva: 2/1/95

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TEMA

**QUEJAS**

ALCANCE DE LA POLÍTICA

AGENCIA BAJO CONTRATO, EMPLEADOS, VOLUNTARIOS, USUARIOS U OTROS

RESPONSABILIDAD DE CUMPLIMIENTO

ADMINISTRADOR REGIONAL O SU DESIGNADO

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

POLÍTICA

Es la política de Región 3 Servicios de la Salud del Comportamiento el proporcionar a individuos o entidades la manera formal de presentar una queja contra una agencia bajo contrato por la Región 3 Servicios de la Salud del Comportamiento; un empleado de una agencia bajo contrato con la Región 3 Servicios de la Salud del Comportamiento, o contra uno de sus empleados o voluntarios de la Región 3 de la Salud del Comportamiento.

PROCEDIMIENTO

Si una queja presentada en forma informal no obtuvo resultados satisfactorios, entonces si se desea proseguir se llevará a cabo de un modo formal. Una queja formalmente presentada se define como el reclamo hecho por escrito en la forma específica para ello. De esta manera el problema es descrito claramente, por la persona o entidad, para que todos aquellos involucrados en la resolución, incluyendo la persona o entidad del que presenta la queja, tengan un entendimiento común de la queja en si. También esto permitirá seguir el periodo cronológico de la queja.

El proceso de quejas mismo deberá estar escrito de una forma que es fácil de entender tanto para los empleados, voluntarios, invitados usuarios y personas a las que se les otorga algún servicio. El procedimiento formal de quejas es un método que funciona para revisar y resolver quejas presentadas formalmente por escrito en base a circunstancias en las cuales un individuo o entidad siente o cree que ha habido una conducta discriminatoria, acoso, coerción, represalias o actos cometidos por parte de una agencia bajo contrato, empleados, usuarios u otros los cuales el individuo o entidad cree que es discriminación, que es injusto o ilegal (ver [HR Policy II-3](file:///E%3A%5CHR%20SECTION%20II%20NON-DISCRIMINATION%5CHR%20II-3%20WORKPLACE%20HARASSMENT.doc)). El presentar una queja no debe resultar en represalia o una barrera para obtener servicios. El procedimiento de quejas no debe ser utilizado como acción disciplinaria, terminación del contrato ([HR Policy VI-1](file:///E%3A%5CHR%20SECTION%20VI%20PERFORMANCE%20AND%20DISCIPLINE%5CHR%20Section%20VI-1%20PERFORMANCE%20EVALUATIONS.doc)) para evaluación de desempeño laboral ([HR Policy III-13](file:///E%3A%5CHR%20SECTION%20III%5CHR%20III-13%20TERMINATION%20POLICY.doc)), o para resolver disputas de sueldo.

Para propósito de esta política, discriminación se define como tratamiento diferente al de los demás, tratamiento desfavorable, acoso o abuso, ya sea por una agencia bajo contrato, individuo u organización, que sea motivado en su totalidad o en parte debido a raza, color, religión, sexo/género, expresión de género, origen nacional, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, ciudadanía, estado en la milicia, idioma, estado veterano, desorden mental, afiliación política, embarazo, información genética o cualquier otra característica protegida bajo la ley.

Si la persona o agencia creen que han sido sometidas a cierta conducta, sancionadas, corregidas o sujetas a decisiones administrativas de una manera discriminatoria, injusta o ilegal el proceso de queja/la forma correspondiente estará a su disposición.

La Región 3 tiene toda la intención de alcanzar una solución cuando se presente una queja formalmente. Se alienta, si es posible, a que las quejas entre homólogos sean resueltas a ese nivel. La Región 3 mantiene un proceso de comunicación directa y cree que cualquier diferencia se debe de dialogar primero entre los involucrados o con dirección y asesoramiento para ayudar en la comunicación, antes de iniciar el proceso formal de quejas (ver RH 1-2).

Si no es posible resolver la situación, el Procedimiento de Quejas debe implementarse (ver la Forma de Presentación de Queja). El individuo o entidad presentando la queja deberá llenar la forma “Presentación de una Queja” y enviarla al Administrador Regional (AR). Toda queja debe de tomarse seriamente y debe ser investigada a profundidad. Esta forma en particular permite presentar una queja contra una agencia bajo contrato con la Región 3; un empleado de una agencia bajo contrato con la Región 3 Servicios de la Salud del Comportamiento, o contra uno de sus empleados o voluntarios de la Región 3.

1. Al recibir la forma con la queja el AR notificará al agraviado por escrito dentro de los siguientes dos días de haber recibido la queja.

El AR pedirá tener una junta entre el agraviado y la persona en contra de quién es la queja y su supervisor si es posible para que hablen acerca de la situación y ver si se puede solucionar antes de continuar con el proceso. Si el agraviado se niega a participar en este encuentro el proceso continuará de la forma abajo descrita

1. El AR revisará e investigará los hechos contenidos en la queja incluyendo entrevistas con los involucrados. El agraviado recibirá una respuesta por parte del AR dentro de los primeros quince (15) días hábiles después de haberse presentado la queja; El AR estará al tanto de la sucesión del proceso para asegurarse que las decisiones sean tomadas por las personas a cardo de ello y en el tiempo establecido.
2. Si el agraviado no está satisfecho con la decisión y desea continuar con el proceso, éste deberá presentar un resumen detallando el problema y pedir al AR en un período de cinco (5) días que el comité ejecutivo de la Junta Administrativa Regional revise su queja. El comité ejecutivo determinará si escucharán la queja. Si el comité ejecutivo revisa la queja informará al agraviado de la decisión alcanzada a los quince (15) días hábiles después de haber recibido la queja y está decisión será final. Si el comité ejecutivo no escucha la queja, la decisión del AR será la decisión final.

Las formas para presentación de quejas se pueden pedir en las oficinas de la Región 3, Servicios para la Salud de la Conducta cuya dirección es: 4009 Ave. 6 suite 65, Kearney NE 68848-2555. Adicionalmente, las formas de Presentación de Queja de la Región 3 se encuentran en el área de recepción, tanto en inglés como en español; en la página de internet de la Region3 y en el disco R en el manual de políticas.

El Gerente de Operaciones deberá llevar a cabo un análisis por escrito de todas las quejas presentadas durante el año para así generar cambios que resulten en un mejor servicio y satisfacciones para los usuarios. Este análisis también será usado para determinar tendencias y que acciones se llevaran a cabo para hacerse las mejoras o cambios necesarios. Este análisis será revisado anualmente en una de las juntas del Equipo de Lideres. En estas reuniones, consideradas públicas, no se revelará ninguna información confidencial, sólo se dará a conocer aquella información que sea absolutamente necesaria

El administrador regional estará a cargo de mantener y archivar todas las quejas presentadas formalmente.

Este proceso también puede ser empleado cuando haya queja en contra de otro proveedor

Esta política no excluye el derecho de un individuo de presentar el asunto ante un tribunal con jurisdicción competente

La Oficina para el Consejo Público (también se le conoce como la Oficina Estatal Defensora del Público) es una entidad independiente que maneja quejas de la ciudadanía en contra de acciones administrativas de agencias del gobierno o también conocida como la burocracia gubernamental.

La mayoría de los casos procesados por esta oficina son quejas presentadas por ciudadanos. El poder de investigación de esta agencia defensora es muy amplio y tiene acceso a expedientes, oficinas, así como el entrevistar a los ejecutivos principales. Esta agencia tiene un poder vasto que se deriva de los muchos años de experiencia trabajando con otras agencias estatales

No hay trabas administrativas para llenar una queja con esta oficina; una llamada por teléfono es suficiente. La ciudadanía también puede presentar sus quejas personalmente, por correo o electrónicamente. La oficina está ubicada en el 8º piso del Capitolio en la ciudad de Lincoln NE. Cuando se presenta la queja será muy útil que se incluya: un breve resumen con la descripción exacta de los eventos principales incluyendo fecha y hora; copia de cualquier documentación relacionada con la queja. Para mayor conveniencia de los ciudadanos la forma para presentar queja se encuentra en la página de internet cuya liga es: [www.nebraskalegislature.gov/divisions/ombud-filling.php](http://www.nebraskalegislature.gov/divisions/ombud-filling.php). Esta forma puede remitirse electrónicamente o por correo postal.

 Ud. puede contactar la Oficina Estatal Defensora del Público de estas otras formas:

1. Por carta dirigida a:

Oficina Estatal Defensora del Público

P.O. Box 94604

Lincoln NE 68509-4604

1. Correo electrónico: ombud@leg.ne.gov
2. Teléfono en Lincoln: 402-471-2035
3. Teléfono línea gratuita: 1-800-742-7690
4. Telecomunicación para sordomudos: 402-471-5087
5. En persona: Edificio del Capitolio, 8º piso, oficina 807 Lincoln NE

Analizada /revisada: 3/22/96, 2/2/98, 2/2000, 3/12/01, 3/5/02, 4/25/03, 2/12/04, 11/4/04, 2/3/05, 10/17/05, 7/28/06, 9/6/06, 3/7/07, 6/15/10/8/23/11, 8/21/12, 6/28/13, 7/22/14, 2/13/16/, 9/22/17