



Presentación de denuncias por servicio al cliente o privacidad o de un informe de discriminación

El Departamento de Servicios Humanos de Oregon (Oregon Department of Human Services, ODHS, por sus siglas en inglés) no discrimina a nadie. Esto quiere decir que el ODHS ayudará a todos los que cumplan los requisitos y no tratará a nadie de forma diferente por motivos de edad, raza, color, origen nacional, sexo, religión, convicciones políticas*, discapacidad u orientación sexual.

Puede presentar una denuncia si cree que el ODHS lo trató de forma diferente por cualquiera de estos motivos.

Para presentar una denuncia ante el estado, puede llamar a la Oficina de Defensa del Gobernador al 1-800-442-5238 (TTY 711) o escribir a su oficina en:

Governor's Advocacy Office
500 Summer Street NE, E17
Salem, OR 97301
Correo electrónico: GAO.info@odhs.oregon.gov

* Los clientes del SNAP están protegidos contra la discriminación por convicciones políticas.

No utilice este formulario si:

1. Su denuncia de debe a la Oficina de Servicios de Rehabilitación Vocacional (Office of Vocational Rehabilitation Services, OVRs, por sus siglas en inglés).

Si no está de acuerdo con una medida o decisión, comuníquese con su oficina local de la OVRs o llame al coordinador de resolución de disputas de la OVRs al 503-945-6253.

Los servicios legales gratuitos están disponibles en el Programa de Asistencia al Cliente (Client Assistance Program, CAP, por sus siglas en inglés), un servicio de Disability Rights Oregon. El CAP no es una agencia estatal ni parte de la OVRs.

Comuníquese con el CAP:

Teléfono: 503-243-2081

Línea gratuita (llamada): 1-800-452-1694

TTY al 503-323-9161 y al TTY desde línea gratuita al 1-800-556-5351

2. Su denuncia de debe a Servicios de Bienestar Infantil y a una decisión con la que usted no está de acuerdo. Comuníquese con su trabajador social del ODHS o con su oficina local de Bienestar Infantil y pregunte qué se puede hacer con respecto a la decisión.

No utilice este formulario por motivos como los siguientes:

- Una decisión del comité de adopción
- Resoluciones judiciales o asuntos que debe revisar la corte juvenil
- Decisiones o medidas de los servicios de protección infantil
- Usted ha solicitado una audiencia de caso impugnado o ha iniciado alguna otra acción judicial
- Cualquier otra excepción indicada en las Reglas administrativas de Oregon 413-010-043.

Expectativas de servicio al cliente y confidencialidad del ODHS

Para el ODHS es importante ofrecer un buen servicio al cliente. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y de manera justa
- Recibir información correcta y completa
- Que se le expliquen los programas y beneficios del ODHS para los que usted califica
- Que le devuelvan las llamadas en uno o dos días hábiles
- Que sus beneficios o cambios se procesen en un período de tiempo razonable, y
- Que se mantenga la confidencialidad de su información personal y de salud.

Resolución de denuncias por servicio al cliente y privacidad

El ODHS desea ofrecer un servicio al cliente de calidad y mantener la confidencialidad de su información personal. Sin embargo, si no está satisfecho o desea presentar una denuncia, el ODHS recomienda que primero hable con su trabajador social/consejero o que hable con un administrador. Sin embargo, usted no necesita hacer esto antes de presentar una denuncia. Puede presentar una denuncia llenando este formulario dentro de los 60 días posteriores al incidente. Se puede enviar este formulario a cualquier oficina del ODHS o directamente a la Oficina de Defensa del Gobernador (Governor's Advocacy Office, GAO, por sus siglas en inglés) (la información de contacto se encuentra en la primera página).

Qué sucede después de presentar una denuncia por servicio al cliente

- Un administrador del ODHS se pondrá en contacto con usted lo antes posible, a más tardar cinco días hábiles después de recibir la denuncia. (Esto podría tomar más de cinco días si usted no tiene un teléfono).
- El administrador puede programar una reunión con usted para tratar de resolver la denuncia. La reunión puede ser en persona o por teléfono.

- Las denuncias que no se resuelvan en esta reunión serán revisadas por otros administradores del ODHS y es posible que nos comuniquemos con usted nuevamente.
- Si su denuncia es sobre un empleado, se le notificara al empleado sobre esta. El empleado tiene el derecho de responder a la denuncia y puede estar presente en cualquier reunión o conferencia telefónica que se lleve a cabo. Se le da la oportunidad al empleado de responder por escrito a su denuncia. Cualquier medida del personal como resultado de una denuncia contra un empleado será confidencial.
- Los empleados no pueden tomar medidas contra un cliente por presentar una denuncia.
- Todas las denuncias se enviarán a la GAO para su revisión.

Denuncias por discriminación presentadas ante el ODHS

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (U.S. Department of Agriculture, USDA, por sus siglas en inglés), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), creencias religiosas, discapacidad, edad, convicciones políticas* o represalias por actividades previas de derechos civiles.

La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidad que necesiten medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ejemplo, braille, letra grande, grabación de audio, lengua de señas americana), deben comunicarse con la agencia (estatal o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] llamando al 800-877-8339.

* Los clientes del SNAP están protegidos contra la discriminación por convicciones políticas.

Para presentar una denuncia por discriminación en el programa, el demandante debe llenar el formulario AD-3027, USDA Program Discrimination Complaint Form [Formulario de Denuncia por Discriminación del Programa del USDA], que puede obtenerse en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf>, en cualquier oficina del USDA, llamando al 833-620-1071 o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del demandante, así como una descripción escrita de la presunta acción discriminatoria lo suficientemente detallada como para informar al subsecretario de derechos civiles (Assistant Secretary for Civil Rights, ASCR, por sus siglas en inglés) sobre el tipo y la fecha de la presunta violación de los derechos civiles. El formulario AD-3027 lleno o la carta deben enviarse a Servicio de Alimentos y Nutrición del USDA.

Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.

Qué sucede después de presentar una denuncia por discriminación

Puede presentar una denuncia por escrito llenando este formulario dentro de los 60 días posteriores al incidente. Un investigador de derechos civiles del ODHS se comunicará con usted dentro de 20 días hábiles para obtener más información sobre su denuncia. El ODHS le enviará una decisión por escrito dentro de 20 días hábiles después de hablar con el investigador. Los derechos de apelación se describen en la decisión por escrito.

Denuncias federales por discriminación o privacidad

Las denuncias de violaciones a la privacidad o de discriminación que afirmen que el ODHS no le ha proporcionado un servicio equitativo debido a su edad, raza, color u origen nacional, género, religión o discapacidad también pueden presentarse ante la Oficina de Derechos Civiles de los Estados Unidos. Las denuncias federales por discriminación deben presentarse dentro de los 180 días posteriores al incidente. Incluso si primero presenta una denuncia ante el ODHS, usted debe presentar una denuncia federal dentro de los 180 días posteriores al incidente.

Comuníquese con el programa específico que se indica a continuación para recibir más información.

Limitaciones federales

La discriminación por orientación sexual está protegida por el estado de Oregon, pero no por las leyes federales. Solo los clientes que reciben beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP, por sus siglas en inglés) están protegidos contra la discriminación por convicciones políticas.

Para problemas relacionados con los beneficios del SNAP

Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

Teléfono: 1-866-632-9992

TTY: 1-202-720-2600

Para problemas relacionados con Rehabilitación Vocacional

Departamento de Educación de los Estados Unidos

Teléfono: 1-800-421-3481

TTY: 1-800-877-8339

Para problemas relacionados con los demás programas

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Teléfono: 1-800-368-1019

TTY: 1-800-537-7697

Acerca de solicitar una audiencia administrativa

Si sus beneficios fueron denegados, reducidos o cancelados, tiene derecho a solicitar una audiencia de caso impugnado. Usted puede solicitar una audiencia y presentar una denuncia. Para solicitar una audiencia, llene el formulario de solicitud de audiencia administrativa (DHS 0443). Puede obtener un formulario de solicitud de audiencia administrativa en cualquier oficina del ODHS, solicitar el formulario a la Oficina de Defensa del Gobernador (GAO, por sus siglas en inglés) al 1-800-442-5238 o descargar el formulario en <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/forms/>. También puede llamar a la línea directa de beneficios públicos al 1-800-520-5292, operada por el Centro de Leyes de Oregon y Servicios de Asistencia Legal de Oregon.

Su formulario de solicitud de audiencia puede enviarse a cualquier oficina del ODHS.

Una solicitud de audiencia no es lo mismo que presentar una denuncia. Hay plazos estrictos para presentar una solicitud de audiencia. Cuando presenta una solicitud de audiencia, está solicitando una audiencia de caso impugnado ante un juez de derecho administrativo.

Aviso: se puede solicitar una audiencia sobre los beneficios del SNAP verbalmente.



Denuncia por servicio al cliente/ privacidad o informe de discriminación

Si necesita ayuda para llenar este formulario, puede comunicarse con cualquier oficina del ODHS. Por favor, escriba con letra de molde clara.

Nombre de la persona que denuncia: _____

Número de teléfono/TTY: _____ Correo electrónico: _____

Dirección postal: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Fecha de nacimiento: _____

Últimos 4 dígitos del número de Seguro Social: _____

¿Está usted presentando la denuncia en nombre de otra persona? Sí No

Su nombre: _____ Teléfono: _____

Marque el motivo de su denuncia (marque todas las opciones que apliquen):

No recibió un buen servicio al cliente

Cree que no se mantuvo la confidencialidad de su información personal

Cree que fue discriminado por motivos de:

- Edad Género Orientación sexual* Convicciones políticas†
- Religión Discapacidad Raza, color u origen nacional

* La orientación sexual está protegida por el estado de Oregon, pero no por las leyes federales.

† Los clientes del SNAP están protegidos contra la discriminación por convicciones políticas.

Detalles de la denuncia

¿Quién estuvo involucrado? _____

¿Cuándo ocurrió el incidente? Fecha y hora: _____

Ubicación de la denuncia: _____

Por favor, describa su denuncia (si necesita más espacio, adjunte una hoja adicional):

¿Qué le gustaría que hiciera el ODHS para resolver su denuncia?

¿Qué sugerencias tiene?

Firma _____ Fecha: _____

Para uso exclusivo del ODHS

Fecha de recibido: _____

Recibido por (nombre en letra de molde): _____

Para denuncias por discriminación y privacidad, envíe el formulario a la Oficina de Defensa del Gobernador, la dirección se encuentra en la página 1.

Para denuncias por servicio al cliente, envíe el formulario al administrador correspondiente.