



## OFICINA REGIONAL DE SACRAMENTO

1831 K Street  
Sacramento, CA 95811  
Tel.: (916) 504-5800  
TTY: (800) 719-5798  
Línea gratuita: (800) 776-5746  
Fax: (916) 504-5901  
[www.disabilityrightsca.org](http://www.disabilityrightsca.org)

## OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

### CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Puede presentar un reclamo si:

- Solicitó asistencia de parte de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (OCRA, por sus siglas en inglés), pero se le comunicó que no podríamos ayudarlo.
- Actualmente recibe asistencia de parte de OCRA, pero no está satisfecho con ella.
- Ya no recibe asistencia y OCRA se niega a seguir ayudándolo.

Para presentar un reclamo, haga lo que se enuncia a continuación:

#### **Paso 1: Director ejecutivo de Disability Rights California**

Puede presentar un reclamo ante el director ejecutivo de Disability Rights California dentro de los 30 días posteriores al momento en que la OCRA tomó la decisión con la que usted no está de acuerdo.

Para presentar el reclamo, puede utilizar el formulario adjunto, escribir su reclamo en otro papel o comunicarse con Disability Rights California. Envíe su reclamo a la siguiente dirección:

Executive Director Disability Rights California  
1831 K Street  
Sacramento, CA 95811  
(916) 504-5800 (se aceptan llamadas por cobrar) o (800) 776-5746  
Fax: (916) 504-5809  
TTY: (916) 719-5798

Correo electrónico: [executivedirector@disabilityrightsca.org](mailto:executivedirector@disabilityrightsca.org)

El director ejecutivo analizará su reclamo y le enviará una decisión por escrito dentro de los 15 días posteriores. Este plazo puede extenderse previo acuerdo entre las partes.

## **Paso 2: Junta Directiva de Disability Rights California**

Si no está de acuerdo con la decisión del director ejecutivo, puede solicitar una revisión por parte del Grievance Committee (Comité de Reclamos) del Board Executive Committee (Comité Ejecutivo de la Junta Directiva) de Disability Rights California dentro de los 30 días posteriores a la decisión del director ejecutivo.

Para solicitar la revisión, puede utilizar el formulario adjunto, escribir su solicitud en otro papel o comunicarse con Disability Rights California. Envíe su solicitud a la siguiente dirección:

President, Board of Directors Disability Rights California  
1831 K Street  
Sacramento, CA 95811  
(916) 504-5800 (se aceptan llamadas por cobrar) o  
(800) 776-5746  
Fax: (916) 504-5809  
TTY: (800) 719-5798  
Correo electrónico: [board@disabilityrightsca.org](mailto:board@disabilityrightsca.org)

El Grievance Committee (Comité de Reclamos) del Board Executive Committee (Comité Ejecutivo de la Junta Directiva) de Disability Rights California analizará su solicitud y emitirá una decisión por escrito dentro de los 30 días posteriores. Este plazo puede extenderse previo acuerdo entre las partes. La decisión del Grievance Committee (Comité de Reclamos) representa la decisión final de Disability Rights California. Puede apelar esta decisión en el siguiente nivel.

## **Paso 3: Representante del contrato Departamento de Servicios de Desarrollo**

Si no está satisfecho con la respuesta de Disability Rights California a su reclamo, puede solicitar una revisión de parte del representante del contrato, Departamento de Servicios de Desarrollo. Esta petición debe realizarse

dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la decisión final del Grievance Committee (Comité de Reclamos) de Board of Directors (Junta Directiva) de Disability Rights California. El representante del contrato responderá a su reclamo dentro de los siguientes 45 días. Este plazo puede extenderse previo acuerdo entre las partes. La solicitud de revisión del representante del contrato debe realizarse por escrito a la siguiente dirección:

OCRA Contract Representative  
Department of Developmental Services  
Office of Human Rights and Advocacy Services  
1600 Ninth Street, Room 240, MS 2-15  
Sacramento, CA 95814  
(916) 654-1888  
TDD (916) 654-2054  
FAX (916) 651-8210

### **Otros servicios de defensoría**

Si necesita más ayuda de la que su CRA puede proporcionarle, puede recibir asistencia adicional por teléfono:

- Disability Rights California - 1-800-776-5746
- Consejos del área, del I al XIII: busque en el estado de California en su directorio telefónico para obtener el número de teléfono del consejo del área local.

Este procedimiento de reclamo cumple con los requisitos del Contrato HD 06901OA-3, Anexo A, Párrafo 12, celebrado entre el Departamento Estatal de Servicios de Desarrollo y Disability Rights California, Inc., para la creación de la Oficina de Defensa de Derechos de los Clientes, de conformidad con Welfare and Institution Code (Código de Bienestar e Instituciones), sección 4433.

## **FORMULARIO DE RECLAMO**

Para presentar un reclamo, puede utilizar este formulario o cualquier otro papel, o puede comunicarse al (800) 776-5746 y solicitarle a cualquier miembro del personal que lo asista. También puede llamarnos a nuestra línea TTY al (800) 719-5798, enviarnos un fax al (916) 504-5809 o enviarnos un correo electrónico a [executivedirector@disabilityrightsca.org](mailto:executivedirector@disabilityrightsca.org).

Su NOMBRE: \_\_\_\_\_

Su DOMICILIO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Su NÚMERO DE TELÉFONO para contactarlo durante el día: \_\_\_\_\_

Su CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

Si está ayudando a alguien a presentar un reclamo, el nombre de esa persona es: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Explique por qué presenta el reclamo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué desea que la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes haga de forma diferente?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_