

# PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA (Reclamo) ANTE EL DHS

La ley de Oregon (ORS 411.977) exige a los empleados del Departamento de Servicios Humanos (DHS) tratar a los clientes "de manera cortés, justa y digna." Usted tiene derecho a presentar una queja cuando no sea tratado de esta manera. Por lo tanto, debe considerar presentar una queja siempre que *cualquier* empleado del DHS ofenda su dignidad de algún modo. Por ejemplo, usted debe presentar una queja si su trabajador:

- *le insulta o le habla con brusquedad;*
- *le hace ir de un sitio a otro;*
- *le pide que dé información no exigida por la ley;*
- *no devuelve sus llamadas;*
- *no dedica tiempo a responder sus preguntas;*
- *no le informa sobre programas o beneficios que podrían ayudarle;*
- *se entromete en sus asuntos privados;*
- *se comporta en forma deshonesta.*

Usted debe presentar su queja dentro de los sesenta (60) días posteriores al evento motivo de la queja. Es mejor presentar la queja lo más pronto posible después de ocurrido el incidente.

Si sus beneficios han sido reducidos o suspendidos, también debe solicitar una audiencia. Hay más al respecto al final de este volante.

## 1. ¿POR QUÉ DEBO PRESENTAR UNA QUEJA?

Cuando usted ha sido maltratado, presentar una queja es una manera de *protestar* por ese tratamiento y de *exigir una acción* de los supervisores del DHS. Incluso si usted no exige una acción específica, presentar una queja puede ser importante porque permite que su trabajador se entere que usted sabe cómo defender sus derechos.

También puede presentar una queja para pedir un nuevo trabajador, aunque por ley a usted no se le debe dar uno. El DHS puede asignar un nuevo trabajador si el actual ha cometido muchos errores o hay un conflicto grave de personalidades entre usted y su trabajador.

El propósito de presentar quejas es mejorar el trato para las personas que reciben subsidio estatal o estampillas de comida. La queja que usted presente es remitida a la Oficina del Distrito y luego a la administración en Salem, así como a la Comisión de Revisión de Servicios Familiares de Oregon. Esto ayuda a detectar las "manzanas dañadas" en el sistema de subsidio estatal y ayuda al DHS a mejorar el proceso para los clientes. De modo que, al presentar una queja, usted no sólo se está ayudando, está mejorando el sistema para todos.

**Legal Aid Services of Oregon and Oregon Law Center**

**Línea de Emergencia de Beneficios Públicos – 1-800-520-5292**

Este folleto es para ser usado SOLAMENTE como educación general. Éste no sustituye el consejo legal personal. Consulte a un abogado para obtener mayor información o consejo. Por favor recuerde que la ley siempre está cambiando.

[www.oregonlawhelp.org](http://www.oregonlawhelp.org)

## 2. ¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA?

Acérquese al área de recepción de su oficina de subsidio estatal y consiga un “Formulario de Quejas de Clientes o Informe de Discriminación” (DHS 0170). Si no puede encontrar ningún formulario de quejas, pida a la recepcionista que le dé uno. Llene el formulario y entrégueselo a la recepcionista. *Pida una copia con la fecha impresa para que le sirva como recibo.*

Tenga en cuenta que el DHS usa la palabra “reclamo” y “queja” indistintamente; son lo mismo. *Sin embargo, no se confunda con el “Formulario de Comentarios de los Clientes” (DHS 0171), que no le da los mismos derechos que el formulario de quejas.*

También puede encontrar el “Formulario de Quejas de Clientes o Informe de Discriminación” en la Internet. Visite [www.oregon.gov/DHS/admin/forms/index.shtml](http://www.oregon.gov/DHS/admin/forms/index.shtml). Haga clic en “Find a DHS form (Buscar un formulario del DHS).” Luego escriba 0170 como el número del formulario y haga clic en “Search (Buscar).”

El personal del DHS debe explicarle el proceso de revisión de quejas y darle ayuda si usted la necesita para presentar su queja por escrito.

OAR 407-005-0105(4);  
OAR 407-005-0110(1)

## 3. ¿QUÉ DERECHOS ME DA PRESENTAR UNA QUEJA?

*El supervisor debe revisar su queja y comunicarse con usted en el curso de cinco días hábiles desde el momento en que usted entregó la queja.*

OAR 407-005-0115(4)(a)

Algunas veces los supervisores no responden dentro del límite de cinco días. Si le sucede esto, llame a la Oficina de Defensa del Gobernador al 1-800-442-5238.

## Hay cuatro niveles disponibles de revisión para las quejas ante el DHS:

- Director de primer nivel (usualmente el supervisor del trabajador de su caso)
- Director de segundo nivel (usualmente el director de la oficina local del DHS)
- Director de tercer nivel (El Director del Área de Prestación de Servicios o el Director del Programa Regional)
- Oficina de Defensa del Gobernador

## En cada etapa de la revisión:

- La oficina debe comunicarse con usted en el curso de cinco días hábiles luego de la recepción de su queja por esa oficina
- Cada oficina debe ofrecerle la oportunidad de reunirse por teléfono o personalmente
- La oficina tiene 10 días para investigar su queja. Si la oficina necesita una extensión, debe avisarle a usted la cantidad de tiempo que necesita.  
OAR 407-005-0115(4)(b)
- El DHS debe notificarle si hay una solución propuesta para su queja.
- Si usted no está satisfecho con la solución que el DHS propone, **DÍGALO**, y *solicite una apelación dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la solución propuesta.* La oficina debe remitir de inmediato su queja a la siguiente etapa de revisión.  
OAR 407-005-0115(4)(b)(C)
- Si usted está satisfecho con la solución que el DHS propone, puede *solicitar una declaración escrita* que resuma su queja, acepte o niegue los argumentos de usted y exprese cómo se resolvió el problema.

## LA OFICINA DE DEFENSA DEL GOBERNADOR

En cualquier etapa, usted puede decidir omitir uno de los niveles de revisión y llevar su queja directamente a la Oficina de Defensa del Gobernador (GAO por su sigla en inglés).

Este folleto es para ser usado SOLAMENTE como educación general. Éste no sustituye el consejo legal personal. Consulte a un abogado para obtener mayor información o consejo. Por favor recuerde que la ley siempre está cambiando.

**Legal Aid Services of Oregon and Oregon Law Center**

Usted puede quejarse directamente ante la GAO si prefiere no presentar su queja ante su oficina de su agencia.

Si no está satisfecho con la manera en que su queja es investigada y respondida (por ejemplo, si usted no ha recibido una respuesta oportuna o el supervisor no ha resuelto el problema), debe comunicarse de inmediato con la GAO.

**Oficina de Defensa del Gobernador: 1-800-442-5238**

## **CONSEJOS PARA LA REUNIÓN CON EL DHS**

Es mejor que alguien lo acompañe cuando se reúna con los directores, y explique clara y tranquilamente el problema. Haga algunas anotaciones antes de la reunión y úselas en lugar de confiar sólo en su memoria. *Si tiene alguna evidencia de sus reclamos, tal como documentos o nombres de testigos, cerciórese de entregar esa evidencia al supervisor.* Si usted mantiene un registro de sus asuntos con el DHS, este es el momento de usarlo.

Cuando no entienda algo, pida una explicación. *Usted también tiene derecho a ver las leyes y reglas en que se basa la agencia.* Si cree que ellos pueden estar equivocados, dígalos que desea obtener una segunda opinión. Llame a la Línea de Emergencia de Beneficios Públicos (1-800-520-5292) o a su Oficina local de Ayuda Legal. Visite [www.oregonlawhelp.org](http://www.oregonlawhelp.org) para ver un directorio de programas de ayuda legal.

Si el director acepta que usted tiene razón, pregunte qué acciones se emprenderán y cuándo se corregirá el problema. Pida que el director ponga esa declaración *por escrito.*

### **4. ¿HAY ALGUNA DIFERENCIA ENTRE PRESENTAR UNA QUEJA Y SOLICITAR UNA AUDIENCIA?**

**¡Sí!** Hay una gran diferencia. Debe solicitar una audiencia siempre que esté en desacuerdo con la

decisión de su trabajador de negar, reducir o suspender sus beneficios. Una audiencia es parecida a un juicio en el que el Juez de Derecho Administrativo (ALJ por su sigla en inglés) de la Oficina de Audiencias Administrativas de Oregon toma una decisión después de escuchar ambas versiones de la historia. Con frecuencia se requieren varias semanas para conseguir una audiencia y más tiempo aún hasta que el ALJ envía por correo la “orden definitiva”.

Si usted solicita una audiencia dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que el aviso le fue enviado por correo, usualmente puede mantener sus beneficios por la misma cantidad hasta que reciba la decisión de la audiencia o la “orden definitiva” en el correo. *Solicitar una audiencia protegerá sus beneficios en caso de que presentar una queja no produzca resultados.*

### **5. ¿CUÁNDO DEBO SOLICITAR UNA AUDIENCIA EN LUGAR DE PRESENTAR UNA QUEJA?**

Usted debe solicitar una audiencia siempre que sus beneficios estén siendo reducidos, negados o suspendidos. Usted debe presentar una queja cuando considere que ha sido maltratado. Si sus beneficios le han sido negados, reducidos o suspendidos Y usted ha sido maltratado, entonces puede solicitar una audiencia Y presentar una queja.

Si equivocadamente presenta una queja cuando debió haber presentado una solicitud de audiencia, el DHS dispone de 2 días hábiles para informarle que usted debe presentar una solicitud de audiencia.

OAR 407-005-0115(2)

### **6. ¿QUÉ PASA SI PRESENTAR UNA QUEJA NO ES ÚTIL PARA MÍ?**

Cuando la queja no le sea útil, Llame a la **Línea de Emergencia de Beneficios Públicos (1-800-520-5292)** o a su Oficina local de Ayuda Legal. Visite [www.oregonlawhelp.org](http://www.oregonlawhelp.org) para ver un directorio de programas de ayuda legal. 10/07

Este folleto es para ser usado SOLAMENTE como educación general. Éste no sustituye el consejo legal personal. Consulte a un abogado para obtener mayor información o consejo. Por favor recuerde que la ley siempre está cambiando.

**Legal Aid Services of Oregon and Oregon Law Center**