

Programa aplicado a: AGENCIA WIDE

TÍTULO: TÍTULO VI QUEJA PROCEDIMIENTO

**Aprobada por: JUNTA DIRECTIVA
Fecha de vigencia: Mayo de 2019**

I. POLITICA

Será la política de Community Options, Inc. (COI) disponer de un procedimiento que proporcione una resolución oportuna de las quejas/quejas que puedan surgir entre el COI y cualquier receptor de servicios y apoyos del COI (incluidos los servicios de transporte). Este procedimiento se realizará de acuerdo con todas y cada una de las leyes aplicables y las Reglas y Reglamentos del Departamento de HCPF-I/DD (Discapacidades Intelectuales y de Desarrollo), el Departamento de Transporte de Colorado y cualquier otra agencia reguladora relevante.

II. PROCEDIMIENTO

- A. Una queja/queja se definirá como cualquier desacuerdo u objeción con respecto a la prestación de servicios y apoyos, incluidas las alegaciones de violaciones del Título IV en torno a los servicios de transporte.
- B. Las quejas/quejas por parte de una persona que recibe o solicita servicios, su tutor y/o representante autorizado, o el padre de un menor pueden ser hechas al Administrador de Casos o program manager apropiado en COI. El case manager puede ayudar con la presentación de la queja de queja.
- C. Si la queja se refiere a los servicios de transporte, la queja debe ir directamente al executive director y debe ser recibida no más de 180 días después del supuesto incidente.
- D. Se brindará una oportunidad para que las personas se unan para intentar encontrar una solución mutuamente aceptable. Esto podría incluir el uso de la mediación si ambas partes aceptan voluntariamente este proceso.
- E. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja/ queja, una reunión será programada por el case manager de la persona o program manager apropiado en un esfuerzo por resolver el problema. Se consultará a la persona que presente la queja/queja sobre a quién desea invitar a la reunión.
- F. En caso de reclamación de transporte, el executive director organizará una reunión de las partes pertinentes.

- G. Si la queja/queja no puede resolverse en esta reunión, se dará al reclamante la oportunidad de que el executive director del COI revise la situación y ayude en su resolución. La excepción es si la queja está directamente relacionada con la discriminación del Título IV con respecto a los servicios de transporte. En este caso, se pide al reclamante que complete un formulario de reclamación y lo presente directamente al executive director.
- H. Para presentar la queja/queja al director ejecutivo, el reclamante debe proporcionar lo siguiente por escrito:
1. Nombre e información de contacto del reclamante
 2. La naturaleza de la queja/queja.
 3. Cualquier hecho o dato que respalde la queja/queja.
 4. Qué medidas se han tomado para resolver la queja/ queja.
 5. Sugerencias sobre qué acción solicita el reclamante.
- I. El director ejecutivo o el reclamante pueden solicitar una reunión para discutir cuestiones relacionadas con la queja. Después de esta reunión, o si ambas partes renuncian a la reunión, el director ejecutivo tendrá diez (10) días hábiles para ofrecer una decisión al respecto.
- J. El uso del procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones no perjudicará la futura prestación de servicios o apoyos a esa persona. Ninguna persona será coaccionada, intimidada, amenazada o represaliada porque la persona ha ejercido su derecho a presentar una queja o ha participado en el proceso de queja.

III. DISPONIBILIDAD DE ESTA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO:

- A. Una explicación de esta Política y Procedimiento se mostrará prominentemente en el edificio de administración de Community Options y en las instalaciones del programa de ambos días.
- B. Esta Política y Procedimiento se proporcionará por vía oral y por escrito: a) a todas las personas/inscritos para servicios y apoyos, sus tutores y/o representantes autorizados, o los padres de un menor cuando se realiza la inscripción en los servicios; b) cuando a una persona se le nieguen servicios y apoyos; cuando se da aviso de servicio y modificación de soporte; O en cualquier momento que se solicite una copia de esta Política.
- C. La interpretación en idioma nativo distinto del inglés y a través de los modos de comunicación que sean necesarios se pondrá a disposición previa solicitud.
- D. La capacitación con respecto a esta Política y Procedimiento se proporcionará al personal adecuado y se convertirá en procedimiento operativo estándar.

IV. QUEJA DEL TÍTULO VI AL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE EE.UU.

Las personas u organizaciones a las que se les haya negado los beneficios, excluidas de la participación o sujetas a discriminación por razones de incluir, pero no limitado a la edad, el estatus de ciudadanía,

la raza, el color, la etnia, el estado civil o familiar, la identidad o expresión de género, la discapacidad mental, el origen nacional, la discapacidad física, la religión, la observancia religiosa, la orientación sexual y la fuente o nivel de ingresos pueden presentar una queja al Departamento de Transporte de los Estados Unidos:

Federal Transit Administration's Office of Civil Rights
Attention: Título VI. Coordinador del programaEl edificio del 5º piso – TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590

Más información, incluido el formulario de reclamación, está disponible en www.fta.dot.gov. or por correo electrónico o correo electrónico dirigido a:

John Vastag, Executive Director, Coordinador del Título VI
Community Options, Inc.
P.O. Caja 31
Montrose, CO 81402
johnvastag@communityoptionsinc.org
Teléfono (970) 249 1412 X235
Fax (970) 249-0245

Formulario de queja título VI de Community Options

Utilice este formulario para todas las quejas del Título VI

Se pide al reclamante que complete el área dentro de la caja

Nombre del pasajero: _____ Fecha de queja _____

Mejor manera de ponerse en contacto con el reclamante: _____

Statement of Concern and Proposed Resolution:

(voltee la hoja o adjunte hojas adicionales si es necesario)

Recibido por: _____ Fecha recibida: _____

Resolution or Next Steps:

Notas de seguimiento con el pasajero cuando sea necesario:

Director Ejecutivo Signature: _____ Fecha _____

Community Options Inc. Título VI Contacto

John Vastag, Director Ejecutivo

Ph: 970-249-1412 x235 Fax: 970-249-0245 johnvastag@communityoptionsinc.org

REGISTRO DE INVESTIGACIÓN DEL TÍTULO VI (ejemplo)

Fecha de presentación Tipo de documento	Nombre del pasajero:	Investigación de entidades: (distintos del TLC)	Resumen de la alegación	Fecha de inicio de la investigación	Estado de la investigación abrir en curso cerrado	Resolución ofrecida	Fecha del cierre de la investigación	Notas
ejemplo: 10-20-2018 Marque uno: queja investigación pleito	Betty Smith	Servicios de protección para adultos	Betty afirmó que el conductor se negó a llevarla a trabajar el 10/10/2018.	10/25/2018	abrir	El conductor ha sido disciplinado y será reasignado a una ruta que no incluye a Betty.	11/2/2018	Betty era amable con la resolución ofrecida. El conductor no tenía ninguna explicación de por qué se negó a transportar a Betty el 10/10/2018.

Community Options mantendrá una lista de cualquier investigación activa llevada a cabo por entidades distintas del TLC, demandas o quejas que nombren al destinatario que alegan discriminación por motivos de raza, color u origen nacional. Esta lista incluirá la fecha en que se presentó la investigación, demanda o queja; un resumen de las alegaciones; y el estado de la investigación, demanda o queja.

No se han presentado tales quejas ante Community Options, Inc. a partir de marzo de 2019.