

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES/QUEJAS

Y POLÍTICA DE FRAUDE, MAL USO Y ABUSO

Procedimiento de Apelaciones/Quejas

Se seguirá el siguiente procedimiento en caso de que una familia no esté satisfecha o tenga una disputa relacionada con las operaciones del programa, el personal, los servicios prestados o las decisiones tomadas. Se hará todo lo posible para resolver el problema lo más rápido posible y lo más cerca posible de la fuente.

Primero, la queja se presentará ante el Coordinador de Apoyo a la Familia de su agencia local. El coordinador intentará remediar la situación a satisfacción de todas las partes.

Si los intentos de resolución no son exitosos a nivel de la agencia, se seguirá el siguiente procedimiento para resolver cualquier reclamo o queja con respecto a los servicios de Apoyo a la Familia:

1. *Revisión por parte del Consejo Local* - La familia deberá comunicarse con el Personal de Apoyo a la Familia de la Oficina Regional de DIDD por escrito o por teléfono. Este, TN 865-594-9353, Oeste, TN 901-745-7215, Centro, TN 615-231-5057. Esta notificación deberá ocurrir dentro de los treinta (30) días siguientes al incidente de la queja. La Oficina Regional remitirá la fuente de la queja por escrito al Consejo Local para su resolución. El Consejo Local se reunirá con la agencia y la familia por separado para discutir la queja y para revisar la documentación de respaldo. Es elección de la familia asistir a la reunión en persona, asistir a la reunión con un defensor, enviar un defensor a la reunión en su nombre o depender de la documentación escrita de la queja que se presentará en la reunión. Esta reunión se llevará a cabo a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario luego de la recepción de la queja por escrito. Dentro de los diez (10) días calendario luego de la reunión, el Consejo Local recopilará un resumen de la reunión y lo enviará a la Oficina Regional de DIDD y al Personal de Apoyo a la Familia, y también notificará a la familia su decisión por escrito.

2. *Revisión por parte del Consejo Distrital* - Si la familia no está satisfecha con la decisión del Consejo Local, la familia deberá comunicarse con el personal de Apoyo a la Familia de la Oficina Regional de DIDD Este, TN 865-594-9353, Oeste, TN 901-745-7215, Centro, TN 615-231-5057, por escrito o por teléfono dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción de la notificación del Consejo Local. La Oficina Regional remitirá la queja por escrito al Consejo del Distrito para su resolución. El Consejo Distrital se reunirá con la agencia y la familia por separado para discutir la queja y revisar cualquier documentación de respaldo proporcionada. Es elección de la familia asistir a la reunión en persona, asistir a la reunión con un defensor, enviar un defensor a la reunión en su nombre o depender de la documentación escrita de la queja que se presentará en la reunión. Esta reunión se llevará a cabo a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario luego de la recepción de la queja por escrito. Dentro de los diez (10) días calendario luego de la reunión, el Consejo Distrital recopilará un resumen de la reunión y lo enviará a la Oficina Regional de DIDD y al personal de Apoyo a la Familia, así como también notificará a la familia su decisión por escrito.

3. *Revisión por parte del Consejo Estatal* - Si la familia no está satisfecha con la decisión del Consejo Distrital, la familia deberá comunicarse con el personal de Apoyo a la Familia de la Oficina Regional de

DIDD Este, TN 865-594-9353, Oeste, TN 901-745-7215, Centro, TN 615-231-5057, por escrito o por teléfono dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la notificación del Consejo Distrital. El personal de la Oficina Regional remitirá la fuente de la queja por escrito al presidente del Consejo Estatal de Apoyo a la Familia y al Coordinador Estatal del Programa de Apoyo a la Familia. Todas las partes involucradas presentarán el reclamo o la queja ante el Consejo Estatal de Apoyo a la Familia. Es elección de la familia asistir a la reunión en persona, asistir a la reunión con un defensor, enviar un defensor a la reunión en su nombre o depender de la documentación escrita de la queja que se presentará en la reunión. Esta reunión se llevará a cabo en la próxima reunión programada para el Consejo Estatal de Apoyo a la Familia. El personal de la Oficina Regional ayudará a la familia a recopilar un formulario escrito de conclusiones para la reunión del Consejo Estatal de Apoyo a la Familia. El Consejo Estatal notificará a la familia su decisión por escrito dentro de los diez (10) días calendario luego de la reunión. La decisión del Consejo Estatal de Apoyo a la Familia será definitiva.

Política de Fraude, Mal Uso y Abuso

El Programa de Apoyo a la Familia y su personal, agencias proveedoras y voluntarios deberán cumplir con la Política DIDD 70.2.1 relacionada con la prevención, detección y denuncia de fraude, mal uso y abuso de fondos gubernamentales. Las personas inscritas en el Programa de Apoyo a la Familia (y/o su tutor/curador) deberán cumplir con la Política DIDD 70.2.1, según corresponda. Ver apéndice I.

Se espera que la agencia proveedora, los voluntarios, los proveedores de servicios y la persona inscrita en el Programa de Apoyo a la Familia (o su tutor/curador) cooperen con los asuntos de investigación. La falta de cooperación podría resultar en la denegación de un reclamo, la terminación del contrato de Apoyo a la Familia, la cancelación de la inscripción en el programa y/o una investigación penal. La desafiliación del programa impediría la reafiliación en años subsiguientes.

Al firmar y fechar este formulario, yo, la persona que recibe apoyo o representante legal, entiendo que debo cumplir con los procedimientos establecidos anteriormente y según corresponda, incorporados en los Lineamientos de Apoyo a la Familia. Además, entiendo que proporcionar información inválida, inexacta o incompleta puede considerarse fraude, mal uso o abuso y puede resultar en la denegación de un reclamo, la cancelación de la inscripción en el programa y/o una investigación penal. La desafiliación del programa impediría la reafiliación en años subsiguientes.

* Puede encontrar una copia completa de los Lineamientos de Apoyo a la Familia en:

https://www.tn.gov/content/dam/tn/didd/documents/consumers/family-support/Family_Support_Program_-_Guidelines.pdf

**Nota:* La agencia puede solicitar una copia en físico.

*****Se debe mantener un formulario de acuse de recibo firmado en el archivo******