

La Oficina de Defensa del Cliente (OCA, por sus siglas en inglés) administra un sistema de quejas justo, simple y oportuno. Las quejas pueden presentarse por, o en nombre de, los miembros del grupo de Hissom que reciben servicios de los Servicios de Discapacidad del Desarrollo de los Servicios Humanos de Oklahoma (OHS, por sus siglas en inglés). Las políticas que describen este sistema de quejas se encuentran en OAC 310:678-5-1, 2 y 6.

**Usted tiene derecho a presentar una queja, a recibir una respuesta por escrito a su queja y a apelar si no está satisfecho con la respuesta. Usted tiene derecho a reportar alegatos de abuso, negligencia y explotación. Si alguna persona intenta negarle estos derechos o le causa un problema al presentar una queja, comuníquese con su coordinador local de quejas o llame a OCA al 405-522-2720.**

**Quién puede presentar una queja:** Un miembro del grupo Hissom es una persona certificada por el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos para el Distrito Norte de Oklahoma en Homeward Bound, et. al. vs. The Hissom Memorial Center et al., Caso No. 85-C-437-E. Las quejas pueden presentarse por cualquier persona interesada en el bienestar de un miembro del grupo de Hissom, por ejemplo, un parent, tutor, personal o defensor de OCA.

**Cuáles quejas se consideran:** Puede presentar una queja sobre cualquier política, regla, decisión, comportamiento o acción de un empleado de OHS u otras personas autorizadas para brindar atención.

**Cómo presentar una queja:** No hay un límite de tiempo para presentar una queja, pero cuanto antes se presente la queja, antes se abordará la queja. Complete el Formulario de queja (ODH15GR001P o ODH15GR001E) y envíelo por correo electrónico a [oca.grievances@health.ok.gov](mailto:oca.grievances@health.ok.gov). También puede solicitar ayuda del defensor de OCA para obtener el formulario, completarlo y presentar la queja.

**Qué pasa después:** Recibirá una respuesta por escrito en aproximadamente 10 días hábiles después de entregar su queja. Su coordinador local de quejas se comunicará con usted para hablar sobre la respuesta a su queja. Para obtener más información sobre los procedimientos de quejas, comuníquese con su defensor de OCA:

Nombre del defensor de OCA	Número de teléfono
<b>Firmas</b>	
Se le explicó este aviso a:	
Nombre	El _____ Fecha _____
Firma del cliente	Fecha _____
Firma del parent o tutor legal	Fecha _____
Firma de la persona que completa el formulario	Título _____ Fecha _____