

Acceso a Servicios en su Idioma: Forma para Registrar Quejas

Por favor de imprimir, firmar y enviar esta forma por correo o fax.

Persona registrando la queja:

Primer Nombre: _____ Apellido: _____

Domicilio: _____

Ciudad: _____ Estado _____ Zona Postal: _____

Idioma Preferido: _____ Dirección de correo electrónico (si está disponible):

Teléfono de casa: _____ Otro número de teléfono: _____

¿Hay alguien que le esta ayudando a presentar esta queja? Sí No En caso afirmativo, incluya el:

Primer Nombre: _____ Apellido: _____

¿Que fue el problema? Marque los cuadros que le corresponden y explique abajo.

- Pedí un intérprete y me lo negaron.
- Las habilidades del intérprete(s) o traductor(es) fueron mal desempeñadas (Anote los nombres, si los sabe).
- Los servicios no fueron oportunos.
- No me dieron formas o avisos en un idioma que pudiera entender (Haga lista abajo de los documentos que necesita).
- No he podido utilizar los servicios, programas o actividades (explique abajo)
- Otro (explique abajo).

¿Cuándo sucedió el problema? Fecha (Mes/Día/Año): _____ Hora: _____ AM PM

¿Dónde ocurrió el problema? _____

Describa lo que pasó. Por favor sea específico. Use páginas adicionales si es necesario. Escriba su nombre en cada hoja. Anote el idioma, los servicios y los documentos que necesita. Incluye los nombres, direcciones y números de teléfono de las personas involucradas, si los sabe.

¿Se quejo con alguien del Departamento / Agencia? ¿Con quién y cual fue la respuesta? Por favor sea específico.

Certifico que ésta declaración es cierta y lo mejor de mi conocimiento y creencia.

Firma: _____ **Fecha**(Mes/Día/Año): _____

(Persona presentando la queja)

No escriba en este cuadro. Sólo para el uso de oficina.

Fecha: _____ Oficial: _____

Resolución: _____

AVISO A INDIVIDUOS REGISTRANDO UNA QUEJA PÚBLICA

- Queja Pública- Cualquier persona que cree que no se les ha proporcionado servicios de acceso en su idioma por una agencia estatal o una entidad cubierta puede presentar una queja por escrito ante el California Department of Veterans Affairs (CalVet). Una queja pública no es una queja de discriminación.
- Investigación - Si hay una queja válida , Calvet investigará la queja y tratará de resolver el asunto por lo que se proporcionan los servicios de acceso en su idioma. Métodos informales, tales como conferencias, conciliación o mediación, serán utilizados para resolver la queja.
- Registración - Use la forma de Queja de Acceso a Servicios en su Idioma para registrar su queja pública con Calvet. Si necesita ayuda para completar la forma, un representante de Calvet le ayudará basado en la información que usted dé.
- Información necesaria - Usted o su representante autorizado debe de firmar la forma encunto la complete. Aseguré de incluir la siguiente información:
 - 1) Su nombre e información de contacto;
 - 2) Fecha en que sucedio el problema;
 - 3) Nombre de la Agencia / División / Unidad donde sucedio el problema;
 - 4) Nombre de la persona implicada en el problema ocurrido; y
 - 5) La naturaleza del problema descrito con suficientes detalles.
- Derecho a la representación / No hay derecho a demandar - Usted tiene el derecho de ser representado por un abogado u otra persona de su elección. Sin embargo, tenga en cuenta que sólo los métodos informales (mencionados anteriormente) se utilizarán para resolver cualquier queja pública. Todas las quejas públicas serán tratadas de manera que no sea judicial, ni audencia administrativa.
- Notificación - Se le notificará cuando Calvet reciba su queja. También se le informará de la respuesta de la agencia de cualquier recomendación que el Secretario haga con respecto a su queja.
- La retirada de Queja - Usted puede retirar su queja en cualquier momento. El retiro de su queja se requiere por escrito.
- Cuando Registrar su Queja - Una queja pública debe ser registrada dentro de un plazo razonable después de la supuesta denegación de acceso, la participación de servicios, programas o actividades.