

GOBIERNO DEL DISTRITO DE COLUMBIA  
DEPARTAMENTO DE SALUD CONDUCTUAL



**Procedimiento de solución de quejas y conflictos**  
**Hallando Respuestas, Mejorando las Relaciones**  
(Finding Answers, Improving Relationships, FAIR)

**FAIR** es el procedimiento formal de quejas del DBH a través del cual usted, o alguien que lo represente, puede presentar una queja a la red del DBH a través de la Administración de Asuntos del Consumidor y la Familia (Consumer and Family Affairs Administration, CFAA): (202) 673-4377; Defensor del Pueblo: 1 (844) 698-2924. Además, usted tiene la opción de iniciar una queja con cualquiera de los siguientes: Derechos de los Discapacitados del Distrito de Columbia en los Servicios Legales Universitarios: (202) 547-0198; Red de Acción de Consumidores: (202) 842-000; y el número telefónico del Defensor de Cuidados a Largo Plazo: (202) 434-2190.

**Cómo introducir una queja en la Red del DBH**

1. Haga un informe oral o escrito de su queja. Los informes orales serán **traducidos** por escrito. El Formulario de Quejas estará disponible previa solicitud a la Administración de Asuntos del Consumidor y la Familia (CFAA), y deberá completarlo. Su representante o el CFAA pueden ayudarlo.

2. Envíe el formulario completo dentro de los seis meses siguientes a la fecha del incidente a cualquiera de los siguientes:

A. Coordinador de quejas del **proveedor (centro de atención)**.

B. El CFAA puede, a su vez, remitirlo al proveedor objeto de la queja. Nota: Si la queja es sobre una regla de DBH o debido a las acciones de un empleado de DBH (por ejemplo, el personal del Hospital Saint Elizabeths), debe presentar su queja ante el CFAA.

*Nota: No se tramitará una queja si la acción específica ocurrió más de seis meses antes de la presentación de la misma, a menos de que existan circunstancias atenuantes (§ 304.1, 22-A Reglamentos Municipales del Distrito de Columbia [District of Columbia Municipal Regulations, DCMR], "Procedimientos para las Quejas del Consumidor").*

**¿Qué esperar luego de que la oficina donde hace la queja reciba la queja?**

1. El proveedor revisará e investigará la causa de la queja y le responderá dentro de cinco días hábiles por denuncias de abuso y dentro de **diez días hábiles** por otros motivos de queja.

2. Dentro de las posibilidades, el investigador del proveedor lo contactará a usted para conocer sus comentarios dentro de diez **días hábiles**.

3. El DBH se asegurará de que el proveedor haya respondido antes de iniciar una revisión y resolución externa de la queja.

4. Si usted no está conforme con la respuesta, tiene diez días para apelar ante el DBH, quien lo remitirá para una revisión externa dentro de cinco días hábiles tras la recepción de su solicitud.

**Revisión externa**

1. El DBH contactará a un evaluador externo y le proporcionará a usted un aviso escrito del método, fecha y hora de la revisión externa, una lista de participantes y la información de contactos del programa independiente de defensa de colegas.

2. El evaluador externo puede llevar a cabo una audiencia para determinar los hechos y emitir una opinión consultiva por escrito dentro de cinco días. Este lapso puede extenderse con el consentimiento de todas las partes. Usted tiene derecho a ser representado por un abogado. En algunos casos, el evaluador, previo consentimiento de todas las partes, puede intentar mediar en pro de una resolución conveniente antes de emitir su opinión consultiva. En algunas situaciones, según usted las considere pertinentes, el evaluador externo puede llevar a cabo un proceso de determinación de hechos y emitir una opinión consultiva sin una audiencia. La opinión consultiva puede incluir lo siguiente: (a) resumen de las pruebas, (b) leyes y reglamentos vigentes, (c) Conclusiones **del hecho**, (d) Conclusiones y Recomendaciones.

3. Se presenta la opinión consultiva al Director del DBH, el Director Ejecutivo (Chief Executive Officer, CEO) del proveedor, con copias al consumidor y a sus representantes. Las partes mencionadas pueden presentar sus reacciones al Director dentro de cinco días tras la recepción de esta notificación escrita.

4. El Director del DBH deberá aceptar, parcial o totalmente, o rechazar por escrito las recomendaciones del evaluador externo, establecer plazos límite y nombrar partes responsables para llevar a cabo cualesquiera recomendaciones aceptadas dentro de diez días hábiles tras la recepción de la opinión consultiva.

5. Cualquier parte que presente una queja y no esté conforme con la decisión final, puede solicitar una audiencia justa, de conformidad con la Ley de Procedimientos Administrativos del Distrito de Columbia y los reglamentos federales.

**Para solicitar ayuda, contacte a:**  
**Administración de Asuntos del Consumidor y la Familia**  
**(202) 673-4377 Fax (202) 671-8049**