

Proceso de quejas de los consumidores del DMCPs

DMCPs CONSUMER COMPLAINT PROCESS

A las familias les puede estresar el participar en los servicios de bienestar infantil y pueden oponerse a la forma en la cual los servicios los proporcionan los departamentos de servicios humanos y sociales del condado y la División de Servicios de Protección de Niños de Milwaukee (DMCPs) del DCF. Los organismos locales de bienestar infantil y servicios a la juventud, incluyendo el DMCPs, están obligados a disponer de procedimientos formales de quejas e informarles a las personas solicitantes del procedimiento de quejas, para que sepan cómo resolver dichas quejas.

Si usted ha cumplido con el proceso de queja formal con DMCPs y tiene preocupaciones con respecto a cómo se manejó la queja, usted puede presentar una queja directamente con DCF que supervisa DMCPs. Para consultar todos los requisitos de la política y los procedimientos estatales, siga este enlace [Proceso de reclamación de los servicios de bienestar infantil y juvenil del condado](#). Este documento describe los pasos del proceso de quejas de DMCPs, el cual incluye los procesos de quejas informales y formales.

Si presenta una queja, sepa que puede haber requisitos de confidencialidad que limiten la información sobre el caso de los servicios de bienestar infantil que se puede compartir con usted. Las personas que no son sujetos directos de una denuncia de los SPI, como la familia extensa, los amigos de la familia, los padres de acogida, los defensores u otras personas interesadas, pueden ver limitada la información que puedan recibir y su capacidad para participar en la resolución de la queja sin autorización para divulgar información por parte de un participante del caso. Si la persona que presenta la queja tiene una discapacidad o una limitación de comunicación, el DMCPs le permitirá al demandante que otra persona participe en el proceso de queja para ayudar a la persona que presenta la queja.

El DMCPs debe mantener registros de las quejas formales y dichos registros deben ponerse a disposición del DCF cuando éste lo solicite. Para las quejas revisadas por el DCF, el personal de la oficina regional generalmente solicitará copias del formulario de queja de la persona y la o las cartas de respuesta del DMCPs.

El procedimiento de queja formal para los servicios de bienestar infantil es independiente de cualquier proceso de apelación establecido por ley o norma administrativa para la comprobación de abuso o negligencia, pagos de prestaciones o licencias. Si le preocupan las corroboraciones de malos tratos, los pagos por acogida familiar, los pagos por acogida de la familia extensa o la autorización de un hogar de acogida, puede recurrir al procedimiento de quejas de la agencia local. Sin embargo, las personas que tengan derecho a apelar las decisiones de comprobación, prestaciones y concesión de licencias deben hacerlo directamente a través de los procesos de apelación designados.

Además, las familias pueden tener dudas sobre las medidas adoptadas por las fuerzas del orden, el tribunal u otros organismos o entidades no contratados. Algunas de esas preocupaciones pueden incluir decisiones judiciales relativas a la custodia, la colocación, las visitas, la tutela o el cese de la patria potestad. Dichas quejas quedan fuera del ámbito del DMCPs y es posible que se le remita a otro lugar para resolverlas, por ejemplo, directamente al organismo encargado de hacer cumplir la ley o al abogado del tribunal que se le haya asignado.

Quejas informales:

Las familias que reciben los servicios de bienestar infantil a través de las agencias de gestión de casos contratadas o de los Servicios de Evaluación Inicial del DMCPs pueden tener dudas de las decisiones y acciones de dichas agencias. Algunas de esas preocupaciones pueden ser la dificultad para comunicarse con un asistente social o proveedor, que no le guste el asistente social o proveedor, o tener preguntas o preocupaciones sobre una decisión tomada para el caso.

La manera más eficaz de empezar a resolver los problemas del caso es seguir un proceso informal de reclamación. El proceso informal es la forma más rápida de resolver los problemas y ayuda a desarrollar la relación entre usted y su asistente social. El proceso informal puede incluir el hablar con su asistente social, con otro miembro del personal con el cual haya estado trabajando o con el supervisor. Puede contactar a la agencia de gestión de casos contratada o con el DMCPs para solicitar una llamada o una reunión con el personal de la agencia para hablar acerca de sus preocupaciones. Si no recibe respuesta de parte del personal al que se ha dirigido, se recomienda que se dirija a la siguiente persona en el orden de la lista de contactos que se encuentra a continuación. Si no desea utilizar el proceso informal o si ha intentado tratar sus problemas con el asistente social y/o el supervisor y no se han resuelto, puede utilizar el proceso de queja formal.

Orden de contacto recomendado para las quejas informales

A continuación, se indica el orden de contacto recomendado que se aplicaría al programa del DMCPs o de la agencia contratada con la que esté trabajando:

1. Personal asignado o trabajador del caso
2. Personal o supervisor del trabajador
3. Responsable del programa del asistente social asignado y supervisor
4. Director del programa
5. Especialista en derechos del cliente

Información de contacto de la agencia

1. DMCPs: 414-343-5500 o envíe un correo electrónico a [Servicios de Protección Infantil de Milwaukee; Especialista en Derechos del Cliente](#)
2. Red de Atención Wellpoint: 414-463-1880
3. Niños de Wisconsin: 414-453-1400

Si no está satisfecho con la forma en que la Agencia de Bienestar Infantil manejó su queja informal y desea que la queja se revise más a fondo, puede solicitar una revisión de queja de primer nivel a través del Proceso de Quejas Formales del DMCPs. Puede llamar directamente al Especialista en Derechos del Cliente al (414) 220-7064 para presentar una queja formal o también puede presentar una queja formal por correo electrónico utilizando el siguiente enlace: [presentar una queja al DMCPs](#).

Proceso formal de queja: revisiones de quejas de primer nivel:

Para las revisiones de quejas de primer nivel, DMCPs emitirá una carta de respuesta inicial por escrito abordando las preocupaciones específicas identificadas en la queja antes de que pasen 60 días calendario a partir de la recepción de la queja. Si se le presenta una queja al DMCPs por un asunto fuera de la jurisdicción del condado de Milwaukee, el Especialista en Derechos del Cliente remitirá la queja al condado correcto.

1. El denunciante presenta la denuncia al DMCPs por teléfono, [correo electrónico](#), o correo postal. El denunciante puede utilizar el formulario [Queja del Cliente de DMCPs](#).
2. El Especialista en Derechos del Cliente acusará recibo de la queja en un plazo de dos (2) días hábiles contactando al demandante por teléfono, correo electrónico o correo postal, en el cual se incluirá una explicación del Proceso de Quejas del DMCPs.
3. El denunciante debe contactar al Especialista en Derechos del Cliente en un plazo de dos (2) días laborables a partir del contacto inicial del Especialista en Derechos del Cliente para confirmar la información de la queja y proceder con la misma. Si el denunciante no responde en el plazo de dos (2) días laborables, el DMCPs cerrará la queja de primer nivel y se lo notificará al denunciante por teléfono, correo electrónico o correo postal.
4. En un plazo de siete (7) días laborables a partir de la confirmación de la queja, el Especialista en Derechos del Cliente programará una reunión con el denunciante para recabar información adicional. Esta reunión puede celebrarse en persona, virtualmente, por teléfono o por correo electrónico.
5. El especialista en derechos del cliente recopilará información sobre la queja para saber qué esfuerzos ha realizado el organismo de protección de niños asignado para abordar las preocupaciones del demandante.
6. El denunciante puede compartir cualquier información y/o documentación adicional relacionada con su denuncia con el Especialista en Derechos del Cliente.
7. El Especialista en Derechos del Cliente trabajará con la agencia de bienestar infantil asignada y, cuando proceda, permitirá que la agencia asignada aborde y resuelva directamente la queja del demandante. Si no se llega a una resolución, el Especialista en Derechos del Cliente coordinará con la agencia asignada y el demandante hasta que se llegue a una resolución o se cierre la queja.
8. Este proceso puede tardar hasta 30 días. El especialista en derechos del cliente emitirá una respuesta por escrito en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la queja, notificándole al demandante acerca de la resolución y/o el cierre de la queja.

Si no está satisfecho con la respuesta inicial, puede solicitar una revisión de la queja de segundo nivel. Para solicitar una revisión de queja de segundo nivel, debe presentar una solicitud por teléfono, correo electrónico o correo postal en un plazo de 10 días calendario a partir de la recepción de la carta de respuesta de resolución inicial del Especialista en Derechos del Cliente.

Revisiones de Quejas de Segundo Nivel:

Las Revisiones de Quejas de Segundo Nivel las manejará el Asesor de Iniciativas Políticas de DMCPs u otra persona designada en nombre del Administrador de DMCPs.

La persona designada por el DMCPs para llevar a cabo la revisión de segundo nivel:

1. Recopilar información del expediente del caso y del personal de la agencia, incluyendo la respuesta inicial por escrito del Especialista en Derechos del Cliente.
2. Permítale al denunciante que facilite información acerca de su queja. Esto puede hacerse en persona, virtualmente, por teléfono o por correo electrónico.
3. Emita una respuesta por escrito al demandante en la cual se aborden las preocupaciones específicas identificadas en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de la segunda solicitud por parte del DMCPD. El plazo de 30 días puede ampliarse de mutuo acuerdo entre el demandante y DMCPD.

La revisión de segundo nivel es la decisión final del DMCPD acerca de la denuncia. Si sigue insatisfecho con la decisión tomada por DMCPD puede [solicitar que DCF revise sus preocupaciones](#).

Otras quejas e inquietudes:

Queja sobre un Hogar de Grupo, Centro de Cuidado Residencial, Centro de Acogida, o Agencia de Colocación de Niños, vea la página del DCF [Licencias para centros de acogida de niños](#).

Queja sobre un proveedor o tutor de un hogar de acogida, [póngase en contacto con el Coordinador de Hogares de Acogida](#) del condado donde se encuentre el proveedor o tutor.

Para presentar una queja sobre un proveedor de cuidado familiar, [contacte al Coordinador de Cuidado Familiar](#) del condado donde se encuentra el proveedor.

Para obtener información sobre cómo Apelar una Constatación de Maltrato, consulte la página [Proceso de recurso de la Ley de Prevención y Tratamiento del Maltrato Infantil](#).