Redwood Coast Regional Center
Respecting Choice in the Redwood Community

Sección 4.5

Política para Denuncias Internas

Propósito:

El Código de Conducta y Ética de Negocios ("Código") del Redwood Coast Regional Center (RCRC) dentro de las Políticas de Personal del Redwood Coast Regional Center, Sección 8.4, página 56, requiere que todos los directores, funcionarios y empleados observen estándares altos de ética de negocios y personal al conducir sus deberes y responsabilidades. Esta política se establece para asegurar que los consumidores y sus familias, los proveedores de servicios (vendedores/contratistas), agencias, miembros de la comunidad, miembros de la Mesa Directiva y empleados del centro regional puedan reportar sus sospechas, preocupación o evidencia de actividades ilegales, faltas de ética u otras inapropiadas sin miedo de represalia.

POLÍTICA:

Definición de las denuncias internas sobre el centro regional o proveedor de servicios (vendedor/ contratista):

Las denuncias internas sobre el centro regional o proveedor de servicios se definen como el reporte de "una actividad impropia del centro regional o del proveedor de servicios (vendedor/contratista)."

- Una "actividad inapropiada del centro regional" se define como una actividad del centro regional o de un empleado, funcionario, o miembro de la mesa directiva de un centro, al conducir negocios del centro regional, que esté violando una ley o reglamento estatal o federal; violación de los estatutos de un contrato; fraude o malversación fiscal; mal uso de propiedad del gobierno; o que constituye grave falta de conducta; incompetencia, o ineficiencia.

- Una "actividad inapropiada de un proveedor de servicios (vendedor/contratista)" significa que una actividad de un proveedor de servicios (vendedor/contratista), o de un empleado, funcionario o miembro de la mesa directiva del proveedor de servicios (vendedor/ contratista), en la cláusula de servicios financiados por el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS por sus siglas en inglés), que esté violando una ley o reglamento estatal o federal; violación de los estatutos de un contrato; fraude o malversación fiscal; mal uso de propiedad del gobierno; o que constituye grave falta de conducta; incompetencia, o ineficiencia.

1. SOMETIENDO DENUNCIAS:

RCRC tiene una variedad de procedimientos para someter denuncias y apelaciones disponible para los consumidores, familias, proveedores de servicios (vendedores/contratistas), agencias, miembros de la comunidad y personal de RCRC. Estos incluyen Denuncias de los Derechos de los Clientes;

Denuncias de Early Start (*Comienzo Temprano*); Requerimiento de Proceso Debido, y Requerimiento de Conferencia Mediadora; Requerimiento de la Ley Lanterman de Audiencia Justa; Título 17 de Denuncias; Denuncias y Comentarios de Ciudadanos (ver una lista en http://www.dds.ca.gov/Complaints/Home.cfm). Cada uno de estos procedimientos para denuncias y procedimientos tiene procedimientos separados y distintos para resolverse. Este directivo para reglamento se refiere solamente a las denuncias internas sobre el centro regional o proveedor de servicios (vendedor/contratista) arriba mencionadas.

Esta Política para Denuncias Internas no será usada para resolver disputas concernientes a la naturaleza, dimensión, o cantidad de servicios y apoyos que debieran ser incluidos en el Plan de Programa Individualizado, para lo cual existe un procedimiento de apelación establecido en la Ley Lanterman, o disputas sobre precios, o apelación para auditoría para lo cual existe un procedimiento de apelación establecido en los reglamentos. Esas disputas serán resueltas por medio de los procedimientos para apelación aplicables establecidos en la Ley Lanterman o en los reglamentos.

A. Las denuncias pueden ser sometidas con el personal de RCRC contactando a:

1. Directora Ejecutiva Interina, Redwood Coast Regional Center, 525 2nd Street, Suite 300, Eureka, CA, 95501 707 445-0893 x315, Fax 707 444-2563 ksmalley@redwoodcoastrc.org

2. Directora de Servicios Comunitarios, 525 2nd Street, Suite 300, Eureka, CA, 95501 707 445-0893 x371, Fax 707 444-2563 knash@redwoodcoastrc.org concerniente a problemas de Proveedores de Servicios (Vendedores/Contratistas).

3. Directora de Servicios al Cliente, 525 2nd Street, Suite 300, Eureka, CA, 95501 707 445-0893 x368, Fax 707 444-3409 mblock@redwoodcoastrc.org concerniente a problemas de Consumidor/Familia.

4. Directora de Servicios Clínicos, VACANTE concerniente a problemas de personal clínico, contratistas clínicos y problemas clínicos.

5. Directora de Administración, 1116 Airport Park Blvd., Ukiah,CA 95482 707 462-3832, x232, Fax 707 462-6579, amedina@redwoodcoastrc.org concerniente a problemas Fiscales o de Instalaciones.

6. Directora de Recursos Humanos, 1116 Airport Park Blvd., Ukiah,CA 95482, 707 3832, x218, Fax 707 462-6981 nhaydon@redwoodcoastrc.org

B. Las denuncias también pueden someterse en DDS, contactando a:

División de Servicios de la Comunidad, 916 651-6309, Fax 916-654-3641

1600 9th Street, Room 320, MS 3-9, Sacramento, CA 95814

C. Someter una Queja a la Mesa Directiva

También puede someterse una queja con el Presidente de la Mesa Directiva de Redwood Coast Development Services, Inc. (RCDSC) por medio del Asistente Ejecutivo de RCRC, en 1116 Airport Park Blvd., Ukiah,CA 95482 707 462-3832, x260, Fax 707 462-3314, korsi@redwoodcoastrc.org

Estas denuncias pueden ser referentes a acciones de la Mesa o del Director Ejecutivo; sin embargo se alienta a que las denuncias referentes al personal del centro regional se reporten como se indica en "A" arriba mencionado.

2. Sin Represalias

Ningún Director de RCRC, funcionario o empleado; ni consumidor, miembro de una familia, proveedor de servicios, agencia, o miembro de la comunidad, que reporte una violación de la ley sufrirá hostigamiento, represalias o consecuencias adversas en el empleo. Un empleado de RCRC que tome represalias contra alguien que haya reportado una violación, está sujeto a ser disciplinado inclusive hasta perder su empleo. La intención de la Política para Denuncias Internas es animar y habilitar a los consumidores, familias, proveedores de servicios (vendedores/contratistas), agencias, miembros de la comunidad y personal de RCRC para que reporten preocupaciones serias sobre asuntos internos de RCRC o sobre proveedores de servicios/agencias de proveedores de servicios antes de que busquen soluciones fuera de la agencia.

3. Proceso de Investigación

Una queja contra el centro regional o proveedor de servicios puede ser recibida en cualquiera de los números enlistados en A y B arriba mencionados, por teléfono, fax, email, por carta, o en persona. El que recibe la queja debe obtener suficiente información de parte del quejoso para referirla a la persona o división apropiada para su revisión y resolución. Si la queja es verbal, el que la recibe debe documentar la información proporcionada por el quejoso incluyendo su nombre (si es proporcionado); información para contactarlo, la naturaleza de la queja; sobre quien o sobre qué se trata la queja; los nombres de posibles testigos; y la fecha y hora cuando se recibió la queja. El nombre de la persona que recibe la queja también debe anotarse en la referencia que hace para la persona o división apropiada.

Todos los reportes serán rápidamente investigados y se tomará la acción correctiva, si es justificada por la investigación. El que recibió la queja notificará al quejoso las conclusiones de la investigación y de la acción tomada, a menos que la queja haya sido anónima. Se proporcionará esta información hasta el punto en que no viole ningún requerimiento de confidencialidad ni de leyes o reglamentos. Este proceso de investigación también aplica a las denuncias sobre represalias.

4. Actuando de Buena Fe

Cualquier persona que esté sometiendo una queja concerniente a una violación o sospecha de violación debe actuar de buena fe y tener base razonable para creer que la información manifestada indica una violación a la ley o a los reglamentos. Cualquier alegato que pruebe no poder ser verificado y que pruebe haber sido presentado con malicia o falsedad a sabiendas, será visto como una ofensa seria.

5. Confidencialidad

Aún cuando se intente mantener la confidencialidad durante la investigación, a petición del quejoso, eso pudiera no ser posible en situaciones cuando las responsabilidades legales tales como asegurar la salud y seguridad de los consumidores o el cumplimiento con el contrato del centro regional puedan requerir la revelación de información confidencial. Antes de revelar la información identificadora se harán intentos para notificar al quejoso sobre la necesidad de revelarla. Además, la identidad del quejoso puede ser revelada a las autoridades competentes que estén conduciendo una investigación criminal. Todos los requisitos obligatorios para reportar abusos permanecen en efecto excepto la confidencialidad.

6. Revisión de Denuncias por la Mesa Directiva de RCRC

La Mesa Directiva del Redwood Coast Development Services Corporation (RCDSC) (que supervisa al Redwwod Coast Regional Center) recibe continuamente reportes en base trimestral sobre el número y tipo de las Denuncias Internas que recibe RCRC. Se proporciona esta información durante el curso regular de las juntas de la Mesa y contiene solamente un resumen sobre el número global de denuncias y la categoría general de las mismas, sin revelar identidades.

7. Notificación de la Política para Denuncias Internas

RCRC notificará a los empleados, miembros de la Mesa, consumidores, familias y a la comunidad de proveedores de servicios sobre la Política para Denuncias Internas, tanto del Redwood Coast Regional Center como del Departamento de Servicios de Desarrollo del Estado de California, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de efectividad y anualmente a partir de entonces, de acuerdo a lo siguiente:

A. Los empleados recibirán un correo electrónico inicial con anexos del reglamento con una notificación de que estos documentos serán inscritos en los Expedientes Públicos para consultas futuras. Los empleados recién contratados recibirán copia durante su Orientación. Anualmente, en o antes del 1º de febrero de cada año, todos los empleados recibirán un recordatorio por correo electrónico señalando la existencia de este reglamento que está inscrito en los Expedientes Públicos y en nuestro sitio en la red.

B. Los miembros de la Mesa recibirán copias del reglamento en sus paquetes de la Mesa con la notificación de que estos documentos son accesibles en nuestro sitio en la red www.redwoodcoastrc.org.
C. Los clientes y las familias recibirán una copia en papel por correo en su Estado Anual de Costos por Servicios junto con una notificación de que estos documentos son accesibles en nuestro sitio en la red www.redwoodcoastrc.org.
D. Los proveedores de servicios (vendedores/contratistas) recibirán copias con sus facturas con una notificación de que estos documentos son accesibles en nuestro sitio en la red www.redwoodcoastrc.org.