



# Redwood Coast Regional Center

Respecting Choice in the Redwood Community

## Sección 4.5

### Política de Denunciantes

#### **Propósito:**

El Código de Conducta y Ética de Negocios (“Código”) del Redwood Coast Regional Center (RCRC) en 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 en el desempeño de sus deberes y responsabilidades. Esta política se establece para garantizar que los clientes y sus familias, proveedores de servicios (vendedor/contratistas), agencias, miembros de la comunidad, miembros de la junta directiva y empleados del centro regional puedan informar sospechas, inquietudes o evidencia de actividades ilegales, poco éticas o inapropiadas sin temor a represalias.

#### **Política:**

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

Las denuncias internas sobre el centro regional o proveedor de servicios se definen como la denuncia de una “actividad inadecuada del centro regional o proveedor de servicios (vendedor/contratista).”

- Una “actividad inadecuada del centro regional” se define como una actividad del centro regional o de un empleado, funcionario, o miembro de la junta directiva de un centro regional, en la conducción de los negocios del centro regional, que viola 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 constituye falta grave de conducta; incompetencia, o ineficiencia.
- Una “actividad inapropiada de un proveedor de servicios (vendedor/contratista)” significa una actividad de un proveedor de servicios (vendedor/contratista), o de un empleado, funcionario o miembro de la junta directiva del proveedor de servicios (vendedor/contratista), en la prestación de servicios financiados por el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS por



# Redwood Coast Regional Center

Respecting Choice in the Redwood Community

sus siglas en inglés), que constituye una violación de una ley o reglamento estatal o federal; violación de las disposiciones del contrato; fraude o malversación fiscal; mal uso de propiedad del gobierno; o constituye falta grave de conducta; incompetencia, o ineficiencia.

## **1. SOMETIENDO DENUNCIAS:**

RCRC tiene una variedad de procedimientos para someter denuncias y apelaciones disponible para clientes, 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 de resolución separados y distintos. Esta directiva para reglamento se refiere solamente a las denuncias internas sobre el centro regional o proveedor de servicios (vendedor/contratista) arriba mencionadas.

Esta Política para Denunciantes no se utilizará para resolver disputas relacionadas con la naturaleza, el alcance o la cantidad de servicios y apoyos que deben incluirse en un Plan de Programa Individual, para el que existe un procedimiento de apelación establecido en la Ley Lanterman, o disputas sobre tarifas o apelación de auditoría para las cuales existe un procedimiento de apelación establecido en las regulaciones. Esas disputas se resolverán mediante el procedimiento de apelación aplicable establecido por la Ley Lanterman o mediante reglamento.

### **A. Las denuncias se pueden presentar ante el personal de RCRC comunicándose con:**

- Director Ejecutivo Interino/Director de Servicios al Cliente: 1116 Airport Park Blvd., Ukiah, CA 95482 707-462-3832 x289, Fax 707-462-3314 [jpadilla@redwoodcoastrc.org](mailto:jpadilla@redwoodcoastrc.org) concerniente a problemas de Consumidor/Familia
- Directora de Servicios Comunitarios: 525 2nd Street, Suite 300, Eureka, CA 95501 707-445-0893 x334 Fax 707-444-2563 [hodle@redwoodcoastrc.org](mailto:hodle@redwoodcoastrc.org) concerniente a problemas de Proveedores de Servicios (Vendedores/Contratistas)



# Redwood Coast Regional Center

Respecting Choice in the Redwood Community

- Directora de Administración: 1116 Airport Park Blvd., Ukiah, CA 95482  
707-462-3832 x232, Fax 707-462-6579 [amedina@redwoodcoastrc.org](mailto:amedina@redwoodcoastrc.org)  
concerniente a problemas Fiscales o de Instalaciones
- Directora de Servicios Clinicos 525-2<sup>nd</sup> Street, Suite 300, Eureka, CA 95501  
707-445-0893 x371, Fax 707-444-2563 [jroy@redwoodcoastrc.org](mailto:jroy@redwoodcoastrc.org)  
concerniente a problemas de personal clínico, contratistas clínicos,  
problemas clínicos y la elegibilidad de admission
- Directora of Recursos Humanos: 1116 Airport Park Blvd., Ukiah, CA 95482  
707-462-3832 x218, Fax 707-462-6981 [nhaydon@redwoodcoastrc.org](mailto:nhaydon@redwoodcoastrc.org)

## **B. Las denuncias también se pueden presentar ante el DDS comunicándose con:**

Departamento de Servicios de Desarrollo

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA 95814

833-538-3723

Fax: 916-654-3641

## **C. Presentación de una queja ante la Junta Directive:**

También se puede presentar una queja ante el Presidente de la Junta Directiva de Redwood Coast Development Services, Inc. (RCDSC) comunicándose con la Asistente Ejecutiva de RCRC en 525-2nd Street, Suite 300, Eureka, CA 95501 707-445-0893 x363, Fax 707-444-2563 [sbrowser@redwoodcoastrc.org](mailto:sbrowser@redwoodcoastrc.org)

## **D. Presentar una queja ante la línea directa de denuncia de irregularidades del Fiscal General del Estado de California:**

Si tiene información sobre posibles violaciones de estatutos, reglas o regulaciones estatales o federales, o violaciones de la responsabilidad fiduciaria por parte de una corporación o compañía de responsabilidad limitada hacia sus accionistas inversionistas o empleados, llame a la línea directa para denunciantes del Fiscal General del Estado de California al 1-800-952-5225. El Fiscal General remitirá su llamada a la autoridad gubernamental correspondiente para su revisión y posible investigación.

Estas denuncias pueden ser sobre acciones de la junta directive o la Directora



# Redwood Coast Regional Center

Respecting Choice in the Redwood Community

Ejecutiva; sin embargo, se recomienda que las denuncias del 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 en 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



# Redwood Coast Regional Center

Respecting Choice in the Redwood Community

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 Junta Directiva de RCRC**

La Mesa Directiva del Redwood Coast Development Services Corporation (RCDS) ( que supervisa al Redwood 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 de Denunciantes**

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



# Redwood Coast Regional Center

Respecting Choice in the Redwood Community

inscrito en los Expedientes Públicos y en nuestro sitio en la red. 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](http://www.redwoodcoastrc.org).

- B. 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](http://www.redwoodcoastrc.org).
- C. 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](http://www.redwoodcoastrc.org).