



## **Política y Procedimiento de Reclamación de Clientes**

Si no está de acuerdo con una acción o decisión de Bridges Oregon, tiene 30 días laborables previas a la decisión para presentar una reclamación por escrito que explique por qué cree que nuestra acción o decisión fue incorrecta. Si cree que Bridges Oregon ha incumplido un deber legal, puede presentar una reclamación sin tomar en cuenta el tiempo que transcurre.

Bridges Oregon acepta la reclamación en una de las siguientes opciones:

1. Llenar el formulario de reclamación dirigida a Bridges Oregon
2. Escribir una carta o enviar un enlace de vídeo ASL en forma privada
3. Escribir un correo electrónico a [info@bridgesoregon.org](mailto:info@bridgesoregon.org)
4. Solicitar a un empleado de Bridges Oregon o a una persona de confianza que le ayude a redactar su reclamación.

Si en efecto es el cliente del Servicio de Defensa de la VOCA, también puede presentar una reclamación directamente al Departamento de Justicia de Oregón (ODOJ por sus siglas en inglés). Si es cliente del Servicio de Facilitación de Comunicación, también puede presentar una reclamación dirigida a la Comisión de Servicios Públicos de Oregón (PUC por sus siglas en inglés). Puede ponerse en contacto con Bridges Oregon para conocer de qué manera puede presentar la reclamación ante el ODOJ o la PUC.

### **CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN Y SOLICITAR UNA AUDIENCIA**

Esperamos resolver cualquier reclamación de manera rápida y confidencial con su supervisor. Si no está satisfecho con el plan para resolver su reclamación, puede solicitar una audiencia de apelación con un comité de apelación del consejo de administración.

Si desea una audiencia, debe presentar su solicitud por escrito en un plazo de diez días a partir de la fecha de denegación de los servicios. Los formularios de audiencia se incluyen en este documento y/o pueden obtenerse desde nuestro sitio web.

### **PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA ESTÁNDAR**

Una vez que se recibe la solicitud de audiencia por escrito, el Director Ejecutivo o la Persona Designada notificará al demandante en un plazo de cinco días hábiles la medida adoptada. Si se programa una audiencia, será en un plazo de diez días a partir de la reclamación original.

La audiencia será informal.

El Director Ejecutivo o la Persona Designada tienen la facultad de decidir cómo se debe presentar las pruebas y en qué orden se toman los testimonios.



El demandante tiene el derecho específico a:

- Un representante en la audiencia;
- Presentar declaraciones escritas y orales notariadas y otras pruebas;
- Traer testigos y reformular las preguntas;
- Llevar un intérprete a la audiencia o hacer que le proporcione uno.

El Director Ejecutivo o la Persona Designada emitirá una decisión en un plazo de **diez días laborables** a partir de la fecha de la audiencia. La decisión expondrá la cuestión, los resultados de los hechos y una conclusión que se apoye en los hechos. La decisión se enviará al demandante por correo certificado.

*Si el demandante no está satisfecho con la decisión, o la reclamación es en contra del Director Ejecutivo, el demandante tiene derecho a apelar la decisión ante el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva de Bridges Oregon:*

Presidente de la Junta Directiva  
1115 Madison St NE, #1069  
Salem, OR 97301

Esto debe hacerse dentro de los diez días siguientes a la fecha de recepción de la decisión del Director Ejecutivo.

El Comité Ejecutivo programará una audiencia **en un plazo de diez días laborables** tras la recepción de la solicitud de audiencia.

La audiencia se celebrará DE NOVO; es decir, el Director Ejecutivo oír el asunto sin tener en cuenta la decisión anterior. Determinarán el orden de presentación de los testimonios y documentos. Todos los documentos se entregarán al Director Ejecutivo para su consideración. La audiencia será grabada mediante la plataforma Zoom para dejar constancia de los procedimientos.

El Comité Ejecutivo emitirá una decisión por escrito **en un plazo de diez días laborables** que incluya la cuestión, la constatación de los hechos y una conclusión. Esta decisión será definitiva. El Comité Ejecutivo puede confirmar la decisión del Director Ejecutivo o de la Persona Designada sin hacer comentarios. La decisión se enviará al demandante por correo certificado.

Si el demandante no está satisfecho con la decisión del Comité Ejecutivo de la Junta Directiva, puede recurrir a la ODOJ o a la PUC.



El expediente completo, que incluye todas las pruebas documentales, así como los testimonios grabados, se remitirá directamente a la ODHS en un plazo de cinco días laborables a partir de la solicitud de la ODOJ o la PUC.



**FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DEL CLIENTE**

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que reclama (si no es el cliente): \_\_\_\_\_

Relación con el cliente: \_\_\_\_\_ Personal implicado: \_\_\_\_\_

¿Ha compartido su reclamación con este personal?  Sí  No

Por favor, explique detalladamente su reclamación. Indique las fechas y las circunstancias. Añada páginas si es necesario.

---

---

---

---

¿La naturaleza de su reclamación implica un daño o un riesgo de daño para usted o para otros?  Sí  No

En caso afirmativo, explique: \_\_\_\_\_

¿Qué cree que debe ocurrir para resolver su reclamación?

---

---

---



Firma del Cliente (o del Representante del Cliente):

Fines Administrativos:	Fecha:
Recibido por:	Fecha:
Enviado a:	



RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN

**NIVEL UNO**

A completar por el empleado de Bridges Oregon

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_ Fecha de la Reclamación: \_\_\_\_\_

Contactos realizados en relación con la reclamación: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Se tomaron medidas (incluya las fechas y las firmas):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Resuelto  Remitido al Nivel Dos (recurso de audiencia con la Junta Directiva)



Revisado por:  
Nombre/Título: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Cc: Cliente o Representante del Cliente  
Registro de Reclamaciones  
Director Ejecutivo

Adjuntar este formulario a una reclamación escrita







Firma del Cliente (o del Representante del Cliente):

Fines Administrativos:  
Recibido por:  
Enviado a:

Fecha:  
Fecha:



Respuesta al Recurso de Reclamación

**NIVEL DOS**

a completar por el Presidente de la Junta Directiva

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

Fecha de la Reunión: \_\_\_\_\_ Fecha de la Reclamación Original: \_\_\_\_\_

Miembros del Comité Presentes:

Nombre: \_\_\_\_\_

Papel: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Papel: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Papel: \_\_\_\_\_

Otros Presentes en la Reunión:

Nombre: \_\_\_\_\_

Relación con el Cliente: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Relación con el Cliente: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Relación con el Cliente: \_\_\_\_\_

Resumen de la Apelación y las Objeciones a la Acción de Reclamación de Nivel Uno:

---

---

---

Resumen del Plan de Acción del Nivel Dos:

---

---

---

Resuelto



---

Presidente de la Junta Directiva:

Fecha:

Cc: Cliente o Representante del Cliente  
Registro de Reclamaciones

---