

COMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si se le han sido negado servicios legales o no está satisfecho con nuestros servicios, usted tiene derecho de presentar una queja.

QUEJAS SOBRE ASISTENCIA LEGAL – MANERA Y CALIDAD

Si usted no está conforme con la calidad o manera de los servicios recibidos y desea presentar una queja, siga el procedimiento aquí descrito:

1. Intente primero discutir sus preocupaciones con el abogado o asistente legal encargado de su caso.
2. Si el abogado o el asistente legal que maneja su caso no resuelve el problema satisfactoriamente, solicite una cita para hablar sobre el asunto con el Director del Grupo de Práctica que supervisa al Abogado o Asistente Legal que manejó su caso.
3. Si su queja no se resuelve después de hablar con el Director del Grupo de Práctica, puede apelar al Director Ejecutivo o su representante. Solicite una cita llamando al (951) 368-2583. Se programará una cita tan pronto como sea posible.
4. En el caso de que el Director Ejecutivo no pueda resolver su reclamo, se le dará la oportunidad de presentar su queja al Comité de Reclamaciones de la Junta Directiva del Programa. Usted deberá pedir la audiencia por escrito. Debe dar una breve explicación sobre su problema. Si necesita asistencia, esta oficina le ayudará a exponer su problema. Cuando haga su petición para la audiencia con el Comité de Reclamaciones, su petición deberá expresar que usted accede consiente y voluntariamente a renunciar a su derecho a la confidencialidad como cliente para que así el programa pueda discutir su caso con el Comité de Directivos en apelación. Puede tener un representante que le acompañe a su audiencia, la cual se llevará a efecto dentro de 30 días, al no ser que la Directora Ejecutiva determine la necesidad inmediata de su audiencia.

QUEJA SOBRE NEGACION DE SERVICIOS

Si a usted se le han negado los servicios y desea apelar, puede seguir estos pasos:

1. Intente primero resolver su queja con un Abogado con nuestro programa. Si no está satisfecho, solicite hablar con un Director del Grupo de Práctica. Se programará una cita tan pronto como sea posible.
2. Si el Director del Grupo de Práctica no puede resolver el problema, puede apelar al Director Ejecutivo. Se programará una cita con el Director Ejecutivo o la persona designada lo antes posible.
3. Si su queja no se ha resuelto aun después de haber discutido el problema con el Director Ejecutivo, se le dará la oportunidad de extender su problema con el representante del Comité de Reclamaciones de la Junta Directiva del Programa.

Cualquier demandante puede ponerse en contacto con:

Legal Services Corporation Office of Compliance & Enforcement

3333 K Street, N.W., 3rd Floor, Washington DC 20007-3522

Legal Services Trust Fund Program 180 Howard Street, San Francisco, CA 94105-1639

Ciudadanos veteranos pueden tambien comunicarse con la oficina de mayores localizada en su condado:

Riverside County Office on Aging ○ 3610 Central Ave., Suite 102, Riverside CA 92516 ○ Phone: (951) 867-3800

Department of Aging & Adult Services ○ 784 E. Hospitality Ln., San Bernardino, CA 92415 ○ Phone: (909) 891-3700

Tessie D. Solorzano, Executive Director

Inland Counties Legal Services, Inc. ○ 1040 Iowa Avenue, Suite 106 ○ Riverside, CA 92507 ○ (951) 368-2583



FORMULARIO DE QUEJA

Numero de Caso: _____ Fecha de Aplicacion: _____

Su Nombre: _____

Su Dirección: _____

Numero(s) de Teléfono: _____

Correo Electronico: _____

1. Sucursal/Oficina: _____

2. Se le negaron servicios? Si () No ()

3. No está insatisfecho con la manera o la calidad de los servicios? Si () No ()

4. El/la abogado(a) o asistente legal que maneja su caso es _____

5. Le dieron una copia de los Procedimientos del Cliente? Si () No ()

6. Tipo de Caso: _____

Mi queja es:

Fecha: _____

Firma: _____

For the PGD (Para el/la Director(a) del Grupo de Práctica) Funding Source (Fuente de Fondos) _____

Complaint (Queja): _____

Complaint Resolved (Se Resolvió la Queja?): Yes () No ()

Explain: _____

Date: _____

Signature: _____