



Oficina corporativa:
8 Southwoods Blvd, Suite 110
Albany, NY 12211
(518) 235-1888
www.caredesignny.org

Notificación del proceso de reclamación

El objetivo de Care Design NY (CDNY) es tratar a todas las personas a las que atiende con equidad y profesionalismo, y esforzarse por alcanzar la excelencia en la prestación de servicios de gestión de la atención. Si cree que sus derechos han sido infringidos o una preocupación o queja que tiene con respecto a los servicios o apoyos no ha sido resuelta, puede presentar una reclamación. A continuación se delinea el proceso de resolución de quejas de CDNY.

1. Puede reportar una queja a cualquier empleado de CDNY. Se recomienda que se ponga en contacto con el Vicepresidente de Cumplimiento al (518) 235-1888.
2. Los empleados del departamento de CDNY Care Management y el liderazgo de CDNY pueden recibir comunicación verbal o escrita de los individuos, familias, defensores o partes interesadas que impliquen una supuesta infracción de derechos, o que puedan involucrar la solicitud de respuesta o elevación a una instancia superior de una queja a una reclamación por parte de una persona o de su delegado.
3. El empleado de CDNY que reciba la queja notificará al Vicepresidente de Cumplimiento o al delegado; proporcionará como mínimo el nombre de quien hace el reporte y la información de contacto principal.
4. El Vicepresidente de Cumplimiento, o su delegado, se pondrá en comunicación con el querellante en un plazo de 2 días hábiles para notificarle la recepción de la queja y recopilar cualquier información adicional.
5. En caso de que los intentos de ponerse en comunicación con el querellante no tengan éxito (un mínimo de 3 intentos), se expedirá un aviso por escrito a dicho querellante, si se conoce su dirección, indicando que la reclamación se está cerrando y puede ser reabierta en el momento en que el querellante se ponga en comunicación con el Vicepresidente de Cumplimiento. Si se desconoce la dirección del querellante, el Vicepresidente de Cumplimiento notificará al Director General de los intentos de ponerse en comunicación con la persona y que el expediente se cerrará en este momento.
6. El Vicepresidente de Cumplimiento o su delegado entrevistarán a las partes involucradas, revisarán la documentación pertinente y determinarán una conclusión y resolución en un plazo de 5 días hábiles, siempre que sea posible.
7. Al final del proceso formal, quien presenta el reporte será informado por escrito tanto de la resolución propuesta como de cualquier derecho de apelación que haya.
8. Si quien hace el reporte no está satisfecho con la resolución, puede apelar ante el Director General.
9. El Director General revisará todos los materiales del proceso de reclamación y expedirá una decisión en un plazo de 10 días hábiles.
10. Si quien presenta el reporte no está satisfecho con la resolución del Director General, puede apelar ante el Director Regional de la Oficina de Personas con Discapacidades del Desarrollo de DDRO. Director, DDRO - Region II, Central New York, Broome, & Sunmount 315-473-6978 Director, DDRO-Region III, Capital District, Taconic and Hudson Valley 518-388-0431 Director, DDRO-Region IV, Metro, Brooklyn, Staten Island & Bernard Fineson: Queens: 718-217-5890 Brooklyn: 718-642-6000 Manhattan: 646-766-3222 Bronx: 718-430-0885 Staten

Regiones de servicio: Long Island ▪ Queens ▪ Staten Island ▪ Brooklyn ▪ Manhattan ▪ Bronx ▪ Lower Hudson Valley
Upper Hudson Valley ▪ Capital District ▪ North Country

Island: 718-983-5233 Director, DDRO- Region V, Long Island 631-434-6100 Commissioner of OPWDD 44
Holland Avenue Albany, NY 12229 I-(866)-946-9733; I-(866) 933-4889 [Commissioners.Correspondence.
Unit@opwdd.ny.gov](#) Commissioner, NYS Department of Health Corning Tower Empire State Plaza Albany, NY
12239

