



INFORMACIÓN PARA LOS PARTICIPANTES EN EL PROYECTO CONTINUUM OF CARE ACERCA DE SU DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA

INSTRUCCIONES PARA CANS Y PROVEEDORES:

Los proyectos financiados por CT BOS y las Redes de Acceso Coordinado (CAN) requieren:

- 1) Documentar la provisión de este aviso a todos los hogares que buscan o reciben ayuda en el momento de la solicitud, al inicio del proyecto y, como mínimo, una vez al año; y
- 2) Revisar el contenido de este aviso con los participantes y solicitantes del proyecto CoC para ayudarles a comprender sus derechos de reclamación.

SU DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA

Si estás recibiendo ayuda de un proyecto de la Red de Acceso Coordinado (CAN) o del Programa de Balance de Connecticut (CT BOS) o te la han negado, tienes derecho a presentar una queja. Si tienes un problema con la ayuda que recibes o un problema por no recibir la ayuda que necesitas, puedes intentar contactar primero con un miembro del personal de la agencia que te proporciona o denegó el servicio.

Si eso no funciona, puede presentar una queja formal, que también se denomina queja formal.

¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA?

El procedimiento que tiene a su disposición para presentar una queja depende del tipo de ayuda que esté recibiendo o que se le haya denegado. Para que le ayuden a determinar cuál de los siguientes procesos se aplica a su caso, póngase en contacto con un miembro del personal de la agencia en la que recibe ayuda para la vivienda o con el equipo de CT BOS en (ctboscoc@gmail.com) o por teléfono en (917)449-3918.

Proceso de Quejas de CT BOS

¿Quién puede utilizar el proceso de quejas de CT BOS?

- Personas que tienen un problema con la ayuda para la vivienda que reciben o que les fue denegada por una Red de Acceso Coordinado (CAN)
- Las personas que tienen un problema con la ayuda para la vivienda que están recibiendo o que les fue denegada por la mayoría de los proyectos financiados por el Programa Balance de Connecticut de Continuidad de la Atención (CT BOS) - las excepciones se explican a continuación.

¿Cuáles son los pasos?



Connecticut Balance of State Continuum of Care

Ending Homelessness in Connecticut | Email: ctboscoc@gmail.com | Website: www.ctbos.org

1. Presente una queja ante el organismo que le proporciona ayuda para la vivienda o que le ha denegado la ayuda que necesita. Pida a la agencia proveedora una copia de su procedimiento de reclamación.
2. Si no está satisfecho con los resultados obtenidos, presente una queja ante CT BOS (ctboscoc@gmail.com) o por teléfono al (917)449-3918. Debe hacerlo en un plazo de 30 días a partir de la recepción del resultado de la reclamación original que presentó en el paso n° 1.
3. Si sigue en desacuerdo con los resultados, puede solicitar una revisión final por parte de los copresidentes de la EOC de CT en (ctboscoc@gmail.com) o por teléfono llamando al (917)449-3918. Debe hacerlo en un plazo de 15 días a partir de la recepción del resultado de la reclamación que presentó en el paso n° 2.

. Para mas información consulte: [CT BOS Políticas](#)

Proceso de Quejas de Realojamiento Rápido de Connecticut (RRH)

¿Quién puede usar el Proceso de Quejas de RRH de CT?

- Las personas que tienen un problema con la ayuda que están recibiendo o que les fue negada por cualquier proyecto de Realojamiento Rápido (RRH) financiado por el Departamento de Vivienda de CT o el Continuum of Care de CT Balance of State (CT BOS).

¿Cuáles son los pasos?

1. Complete un [Formulario de inquietudes del participante](#) y entrégueselo a un miembro del personal de su agencia proveedora de RRH. Debe hacerlo en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que se produjo la situación sobre la que presenta la queja.
2. Si no está conforme con los resultados, puede presentar una queja ante su agencia proveedora de RRH. Pida a la agencia proveedora una copia de su procedimiento de quejas.
3. Si sigue en desacuerdo con los resultados, puede presentar una queja ante CT BOS en (ctboscoc@gmail.com) o por teléfono en (917)449-3918. Debe hacerlo en un plazo de 30 días a partir de la recepción del resultado de la reclamación original que presentó en el paso n° 2.
4. Si sigue estando en desacuerdo con los resultados, puede solicitar una revisión final por parte de los copresidentes de la EOC de CT en (ctboscoc@gmail.com) o por teléfono llamando al (917)449-3918. Debe hacerlo en un plazo de 15 días a partir de la recepción del resultado de la reclamación que presentó en el paso n° 3.

Para obtener más información, consulte: [La Guía Estatal de Operaciones de RRH del DOH](#)



Proceso de quejas del Departamento de Salud Mental y Servicios contra las Adicciones de Connecticut (DMHAS)

¿Quién puede usar el proceso de quejas del DMHAS de Connecticut?

- Las personas que tienen un problema con la ayuda que reciben o que les fue denegada por cualquier proyecto de Continuidad de la Atención financiado a través del Departamento de Salud Mental y Servicios contra las Adicciones de Connecticut (DMHAS). Normalmente se trata de proyectos de Viviendas de Apoyo Permanente (PSH).

¿Cuáles son los pasos?

1. Complete [un formulario de solicitud de conferencia informal](#) y presentelo a su [Red de Acceso Coordinado](#) (Coordinated Access Network, CAN) local o a la agencia donde recibe asistencia para la vivienda.

2. Si sigue estando en desacuerdo con los resultados, puede presentar [un formulario de solicitud de audiencia formal](#) y enviarlo a Alice Minervino (Alice.Minervino@ct.gov) o al Departamento de Salud Mental y Servicios contra las Adicciones, Russell Hall, Servicios de Vivienda y Personas sin Hogar, PO Box 351, Middletown, CT 06457-7023). Debe hacerlo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del resultado de la queja original que presentó en el paso nº 1.

3. Si sigue en desacuerdo con los resultados, puede solicitar una revisión final por el Panel de Revisión del DMHAS. Debe hacerlo dentro de los 15 días hábiles de haber recibido el resultado de la queja que presentó en el paso #3. Va a recibir un "formulario de solicitud de revisión final" e instrucciones sobre cómo presentarlo junto con la notificación que reciba acerca del resultado de la queja que presentó en el paso nº 3.

Para obtener más información, consulte: [La Guía de Operación de Asistencia de Alquiler del DMHAS CoC](#)

¿CÓMO PUEDO OBTENER AYUDA?

Para obtener ayuda, póngase en contacto con un miembro del personal de la agencia en la que recibe asistencia para la vivienda o con el equipo de CT BOS en (ctboscoc@gmail.com) o por teléfono al (917)449-3918.