

33-103.007 Apelaciones y Quejas Directas a la Oficina del Secretario

(1) En caso de que un recluso piense que la queja no ha sido resuelta satisfactoriamente durante el procedimiento de queja formal, se podrá presentar una apelación de acuerdo con los límites de tiempo estipulados en la Regla 33-103.011 del F.A.C., utilizando la Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, Formulario DC1-303, a la Oficina del Secretario, sin interferencia del personal.

(2) Requisitos del Procedimiento.

(a) El recluso llenará los datos que lo identifican en la parte superior del formulario escribiendo en letra de imprenta su nombre de recluso, el número del Departamento de Correcciones y el nombre de la institución o instalación, y marcará la casilla apropiada;

(b) El recluso indicará su queja en la Parte A. Si se necesita espacio adicional, el recluso utilizará anexos en vez de múltiples copias del Formulario DC1-303. Si el recluso escribe su queja en cualquier otro lugar que no sea dentro de los límites de la Parte A o en los anexos, su queja se le devolverá debido a incumplimiento;

(c) El recluso firmará y fechará el formulario, indicando su número del Departamento de Correcciones. Si el recluso no firma la queja, esto resultará en una demora en atender la queja hasta que pueda verificarse que es la queja de ese recluso.

(d) El formulario debe ser legible y la queja debe declararse claramente;

(e) Los hechos incluidos deben declararse con precisión; y

(f) Cada queja debe tratar un solo asunto o queja.

(3) La Oficina del Secretario ha designado a la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos para recibir, revisar, investigar, evaluar y responder a las apelaciones y las quejas directas presentadas a la Oficina del Secretario. Las apelaciones y las quejas directas a la Oficina del Secretario se enviarán en esa misma fecha a la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos, la cual se asegurará que la queja sea estampada con la fecha de recibo. Una vez que la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos reciben la apelación y la queja directa, debe ocurrir lo siguiente:

(a) La decisión de si la queja ha sido presentada o no oportunamente por el recluso se tomará basada en las siguientes comparaciones:

1. En el caso de una apelación presentada a la oficina central, comparando la fecha de recibo en el formulario DC1-303 con la fecha de respuesta de la queja formal.

2. En el caso de una queja presentada directamente a nivel de la oficina central, comparando la fecha de recibo en el formulario DC1-303 con la fecha del incidente o situación que dio lugar a la queja.

(4) Al recibir la apelación de la queja o la queja directa, el Jefe de Apelaciones de Quejas de los Reclusos hará que ocurra lo siguiente:

(a) La queja y los anexos se examinarán para determinar si cumplen con el Capítulo 33-103 del F.A.C.;

(b) Se proporcionará un recibo al recluso;

(c) El tema de la queja se indicará en el recibo de acuerdo con la clasificación de la queja, como se especifica en la Regla 33-103.013 del F.A.C.

(d) La apelación de una queja o la queja directa podrán devolverse al recluso por uno o más de los motivos indicados en la Regla 33-103.014 del F.A.C., sin más procesamiento.

(e) Después de la investigación y evaluación apropiadas por parte del personal de la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos, se proporcionará una respuesta al recluso. El nivel de investigación se determina de acuerdo con la complejidad del asunto y el contenido de la queja.

(f) La respuesta indicará si la queja o la queja directa es aprobada, denegada o se está devolviendo, y también indicará los motivos de la aprobación, denegación o devolución. Los criterios considerados al aprobar, denegar o devolver una apelación o queja directa variarán según los hechos de la queja.

(5) Apelaciones de quejas: El recluso deberá:

(a) Adjuntar una copia de su queja formal y la respuesta;

(b) Adjuntar una copia de su queja informal y la respuesta, excepto cuando se apelen quejas sobre la acción disciplinaria (excluyendo consultas correctivas), asuntos médicos, material de lectura admisible, colocación en administración estrecha y revisiones subsiguientes, violación de la Ley de Americanos con Impedimentos, quejas con respecto a la devolución de la correspondencia entrante que se rigen por el inciso 33-210.101(14) del F.A.C., o quejas que implican el tiempo ganado que se rigen por la Regla 33-601.101 del F.A.C., Tiempo Ganado de Incentivo.

(c) Adjuntar cualquier otra documentación que el recluso tenga que sea pertinente a la revisión y que el recluso desea que se

revise. Los adjuntos, como lo requiere la regla, que no satisfagan los requisitos de esta regla pueden resultar en que la queja se devuelva al recluso;

(d) Presentar el formulario completo con los anexos a la Oficina del Secretario de acuerdo con el inciso 33-103.006(8) del F.A.C. No presentar una queja completa resultará en que la queja se devuelva al recluso sin tomarse ninguna acción.

(e) Si el recluso está presentando una enmienda a una queja o apelación previamente presentada, el recluso declarará claramente esto al comienzo de la PARTE A de la Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, Formulario DC1-303.

(6) Quejas Directas.

(a) Las quejas de emergencia, quejas de represalia, o las quejas de índole sensible pueden presentarse directamente a la Oficina del Secretario utilizando la Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, Formulario DC1-303. Las quejas que aleguen una violación de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA) deben presentarse directamente a la Oficina del Secretario utilizando la Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, Formulario DC1-303, y se responderán de acuerdo con los marcos de tiempo establecidos. Lo siguiente aplicará:

1. El recluso indicará al comienzo de la Parte A del Formulario DC1-303 que la queja concierne una emergencia, o una queja de represalia, o una queja de índole sensible. Cuando se está alegando una infracción de HIPAA, el recluso indicará al comienzo de la Parte A del Formulario DC1-303 que la queja concierne HIPAA.

2. El recluso deberá indicar claramente el motivo por el cual no se presentó inicialmente la queja a la atención del personal de la institución, pasando por alto los pasos de queja informal y formal de la institución, excepto en el caso de una queja por violación de HIPAA que debe presentarse directamente a la Oficina del Secretario.

3. El recluso puede enviar las quejas de estos cuatro tipos a la Oficina del Secretario en un sobre sellado, siguiendo el procedimiento estipulado en el párrafo 33-103.006(8)(d) del F.A.C. Si una queja directa alegando una violación de la HIPAA se recibe en la Oficina del Secretario, la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos enviará la queja a la Oficina del Secretario Auxiliar de Servicios de Salud para investigación y respuesta. La revelación de información médica en una queja autoriza al personal a revisar la información y a utilizar y revelar la información médica necesaria para conducir la investigación y responder a la queja. Después de la preparación de una respuesta y la firma del empleado que responde, la queja se devolverá a la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos para asegurar la presentación y el encaminamiento apropiados.

(b) Quejas de Emergencia. Una queja de emergencia se puede presentar directamente al Secretario. Al recibirla, el personal de la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos tomará las siguientes acciones tan pronto como sea posible, pero no más tarde de dos días civiles después del recibo de la misma:

1. Revisar la queja y comunicarse con el personal de contacto para obtener información adicional, de ser necesaria;

2. Si se encuentra que existe una emergencia, iniciar la acción para aliviar la condición que dio lugar a la emergencia;

3. Proporcionar una respuesta formal al recluso dentro de un plazo de 15 días civiles; y

4. Si se encuentra que no existe ninguna emergencia, la queja se estampará "no es una emergencia" y será firmada y fechada por el empleado que responde, y será devuelta al recluso dentro de un plazo de tres días hábiles del recibo, ya que sus motivos para pasar por alto el nivel previo de la revisión no son válidos.

(c) Las apelaciones presentadas directamente a la Oficina del Secretario que sean quejas de represalia o quejas de índole sensible o quejas que aleguen una violación de HIPAA se responderán de acuerdo con los marcos de tiempo establecidos.

(d) Al recibo de la queja directa y después de revisarse la misma, si se determina que la queja no es una queja de emergencia, una queja de represalia, una queja de índole sensible, o una queja que alegue una violación de la HIPAA, la queja se devolverá al recluso, especificando los motivos de la devolución e indicando al recluso que vuelva a presentar su queja al nivel apropiado. Los demás procedimientos aplicables en la Regla 33-103.007 del F.A.C. que rigen el procesamiento de las apelaciones a la Oficina del Secretario aplicarán a estos cuatro tipos de quejas.

(7) Si la queja se devuelve a la institución o instalación o a la comisión de privatización para investigación adicional o una respuesta, el recluso podrá, después del recibo de tal respuesta, volver a presentarla a la Oficina del Secretario de acuerdo con la Regla 33-103.007 del F.A.C., si no quedó satisfecho con la respuesta.

(8) Copias.

La copia original de la queja se devolverá al recluso. La respuesta se estampará "ENVIADA POR CORREO/PRESENTADA AL SECRETARIO DE LA AGENCIA" junto con la fecha en que se envió por correo; la respuesta se enviará por correo el mismo día que se estampe. La respuesta se considera presentada al secretario de la agencia en la fecha en que se estampó y se envió por correo. El plazo de tiempo para la apelación comienza a correr en la fecha en que la respuesta se estampó y se envió por correo. Si el

recluso es transferido, es su responsabilidad notificar a la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos.

(b) Una copia de la queja se enviará al alcaide de la institución o instalación a la que el recluso está asignado para su revisión y envío para incluirse en el expediente del recluso.

(c) La segunda copia se enviará a la Agencia de Registros Centrales para incluirse en el expediente del recluso de la oficina central.

(d) Los anexos se consideran parte de la queja y no se devolverán al recluso, excepto en los casos en que el recluso presente suficientes copias de los anexos en el momento de presentar la apelación de la queja.

Autoridad Específica 944.09 FS. Ley Implementada 944.09 FS, 45 C.F.R. Parte 160, 164. Historial--Nueva 12-10-89, Enmendada 15-1-92, 22-12-92, 10-4-95, 10-8-97, 7-12-97, 7-10-98, 17-2-99, Previamente 33-29.007, Enmendada 1-8-00, 29-6-03, 9-2-05, 3-25-08.