

**Programa de Capacitación y Certificación de Promotores de Salud**  
**Procedimiento de quejas**  
Mayo de 2013

**¿Qué es una queja?**

La palabra queja se refiere a una presunta violación de la ley o las reglas relacionadas con el Programa de Capacitación y Certificación de Promotores de Salud.

- Capítulo 48, Código de Salud y Seguridad de Texas
- Título 25, Código Administrativo de Texas, §§146.1-146.12

Las dudas que no constituyan una posible violación de la ley o las reglas antes mencionadas no se considerarán como quejas y no se investigarán.

**¿Quién puede presentar una queja?**

Los individuos o los representantes de organizaciones pueden presentar quejas ante el Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS) en la que acusen a un(a) promotor(a), a un(a) instructor(a) o a un programa de capacitación de haber violado la ley o las reglas antes mencionadas.

**¿Cómo se puede presentar una queja?**

Las personas pueden notificar al DSHS de una presunta violación de las siguientes formas:

- Por escrito
  - Por correo electrónico a: [chw@dshs.state.tx.us](mailto:chw@dshs.state.tx.us)
  - Por correo postal a: DSHS, Office of Title V and Family Health, Promotor(a)/Community Health Worker Training and Certification Program, Mail Code 1922, P.O. Box 149347, Austin, Texas 78714-9347
- 
- Por teléfono al (512) 776-2570

Cuando el DSHS recibe información sobre una posible violación según la ley o las reglas antes mencionadas, un miembro del personal le mandará al quejoso una carta de acuse de recibo y el formulario de queja del departamento. El quejoso debe llenar y devolver el formulario de queja para que puedan tomarse medidas.

Si la información recibida tiene que ver con una duda que queda fuera del marco de la ley o las reglas antes mencionadas, o no constituye una violación de estas, el departamento no considerará dicha duda como una queja. El DSHS informará por carta al individuo o a la organización que tenga la duda de que la duda queda fuera del marco de la ley o las reglas y no la investigará el departamento.

**¿Qué sucede cuando se presenta una queja?**

El DSHS investigará la queja por el medio más eficiente del que disponga. Dichos medios podrían incluir comunicarse con el quejoso para obtener más información, con la persona o la organización nombrada en la queja y con las demás personas que pudieran proveer información.

## **¿Qué medidas podría tomar el departamento?**

El DSHS podría determinar que la acusación es infundada y desechar la queja.

El DSHS podría determinar que el o la promotor(a), el o la instructor(a) o el programa de capacitación ha violado la ley o las reglas antes mencionadas y podría tomar medidas disciplinarias. Las medidas disciplinarias podrían incluir lo siguiente:

- Reprimendas
- Medidas con respecto al certificado de la persona o el programa, que podrían incluir la denegación, la revocación, el no poder renovar y la suspensión.
  - La persona cuya solicitud sea denegada o cuyo certificado sea revocado como consecuencia de las medidas disciplinarias no tendrá derecho a obtener la certificación por un año a partir de la fecha de la denegación, la revocación o la renuncia.
  - El DSHS le avisará por escrito al titular del certificado (el o la promotor(a), el o la instructor(a) o el programa de capacitación) de la oportunidad de obtener una audiencia imparcial antes de que se tome la decisión final respecto a las medidas adversas con respecto al certificado.
    - El titular del certificado tendrá 20 días de calendario a partir de la fecha que aparece en la correspondencia del DSHS para solicitar una audiencia respecto a las medidas propuestas. La audiencia debe solicitarse por escrito y presentarse por uno de los siguientes medios:
      - Por correo electrónico a: [chw@dshs.state.tx.us](mailto:chw@dshs.state.tx.us)
      - Por correo postal a: Texas Department of State Health Services  
P.O. Box 149347 MC1922  
Attn: CHW Training and Certification Program  
Austin, Texas 78714-9347
  - Si la persona a quien le ofrecen la oportunidad de obtener una audiencia no solicita la audiencia en el periodo de tiempo establecido para hacer dicha solicitud, se considerará que la persona ha renunciado a tener la audiencia y podrán tomarse medidas.

Al considerar las medidas disciplinarias, el DSHS tomará en cuenta lo siguiente:

- La gravedad de la infracción
- El peligro para el público
- La frecuencia de las infracciones
- El tiempo transcurrido desde la violación
- El número y el tipo de los previos casos disciplinarios presentados en contra del o la promotor(a), el o la instructor(a) o el programa de capacitación
- El periodo de tiempo que el o la promotor(a), el o la instructor(a) o el programa de capacitación ha prestado servicios o capacitación de salud comunitaria
- El daño real, tanto físico como de cualquier otro tipo, a la persona o a las personas que recibieron los servicios, de ser aplicable
- El efecto disuasorio de la sanción impuesta
- El efecto de la sanción en la forma en que subsiste el o la promotor(a), el o la instructor(a) o el programa de capacitación
- Los esfuerzos de rehabilitación
- Cualquier otra circunstancia mitigante o agravante

## **¿Qué sucede si se desecha la queja o se cierra el expediente de la queja?**

El DSHS le dará un resumen de las medidas finales al quejoso y a la parte acusada.

**¿Qué información se proveerá al Comité Asesor de Capacitación y Certificación de Promotores de Salud?**

El DSHS le proveerá al Comité Asesor un resumen de las quejas y las medidas en las reuniones del Comité Asesor regularmente programadas.