

PROCEDIMIENTO PARA UN CLIENTE PRESENTAR UNA QUEJA

USTED TIENE DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA DE CONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS DE CLIENTES DE LEGAL AID OF NEBRASKA SI:

- Si usted cree que se le ha negado asistencia legal indebidamente, o
- Si usted no está satisfecho con la forma o calidad de la asistencia recibida o que está recibiendo

PERIODO DE TIEMPO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

Puede presentar una queja:

- En cualquier momento mientras su caso esté abierto con Legal Aid of Nebraska, o
- Si no tiene un caso abierto, a más tardar 60 días después de que su caso es cerrado o 60 días después de que su solicitud para asistencia haya sido denegada.

AVISO IMPORTANTE SI SU SOLICITUD DE SERVICIOS FUE DENEGADA O SI SU CASO FUE CERRADO

Si su solicitud de servicios fue denegada o su caso está cerrado al momento de presentar una queja, mientras su queja está pendiente, Legal Aid of Nebraska no lo está representando con ese problema legal o caso. Debe tomar los pasos necesarios para proteger sus intereses legales, incluyendo tratar de encontrar otro abogado, cumplir con las fechas límites requeridas para presentar documentos y papeleo ante la corte, y asistir a las audiencias.

Legal Aid of Nebraska tiene fondos limitados. No podemos brindar representación legal a todas las personas, incluyendo aquellos que son elegibles para nuestros servicios.

Legal Aid **no puede** brindar asistencia legal si:

- Sería un conflicto de interés que Legal Aid of Nebraska le brinde asistencia legal (por ejemplo, tenemos un deber profesional hacia otra persona en el mismo asunto o en uno relacionado)
- Está prohibido por ley federal o estatal (por ejemplo, prohibido por la Ley de la Corporación de Servicios Legales y regulaciones)
- No cualifica financieramente para asistencia legal
- Su problema legal no está dentro de las prioridades de nuestro programa legal

PRIMER PASO:

Usted debe presentar su queja, por escrito, ante la Directora de Estrategia Legal. El nombre de la Directora de Estrategia Legal se encuentra al final de este aviso. La Directora de Estrategia Legal revisará su queja escrita junto con otra información relevante, y le informará su decisión dentro de 15 días laborales a partir de haber recibido la queja escrita.

SEGUNDO PASO:

Si usted y la Directora de Estrategia Legal no pueden resolver la queja, su siguiente paso es apelar, por escrito, ante la Directora Ejecutiva dentro de los 15 días laborales a partir de haber recibido la repuesta de la Directora de Estrategia Legal. El nombre de la Directora Ejecutiva se encuentra al final de este aviso. La Directora Ejecutiva revisará su queja escrita, la determinación de la Directora de Estrategia Legal y otra información relevante, y le

informará su decisión dentro de los 30 días laborales a partir de haber recibido su queja del segundo paso.

TERCER PASO:

Si usted no puede resolver su queja con la Directora de Estrategia Legal y la Directora Ejecutiva, su siguiente paso es apelar, por escrito, ante el Presidente de la Junta de Directores de Legal Aid of Nebraska dentro de los 15 días laborales de haber recibido la respuesta de la Directora Ejecutiva. El Presidente enviará su queja al Comité de Quejas de la Junta de Directores, y el Comité revisará su queja y otra información relevante. El Comité de Quejas puede ser la Junta completa, o un comité ad hoc designado por el Presidente de la Junta. El Presidente de la Junta le informará la decisión dentro de 45 días de haber recibido su queja del tercer paso. El nombre del Presidente se encuentra al final de este aviso. Para que el Comité de Quejas de la Junta de Legal Aid of Nebraska revise su queja, el Comité deberá revisar la información relevante relacionada con su solicitud de asistencia y/o su caso. Esta información está protegida por el privilegio de abogado-cliente, al que se le pedirá que renuncie. El formulario de queja le pide que firme un consentimiento para que Legal Aid of Nebraska divulgue información confidencial protegida por el privilegio abogado-cliente relacionada con su queja, si usted presenta la queja del tercer paso ante la Junta de Directores.

SI NECESITA AYUDA PARA PRESENTAR SU QUEJA

Si necesita ayuda con el procedimiento de queja, la Directora Ejecutiva o la Directora de Estrategia Legal pueden ayudarle o designar a otro empleado de Legal Aid para que lo ayude.

Puede estar acompañado o representando por otra persona de su elección en cualquier nivel del proceso de queja. Si está acompañado por otra persona, usted estará renunciando a la confidencialidad entre abogado y cliente para toda la información compartida dentro del alcance del procedimiento de queja.

INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA QUEJAS

PRIMER PASO:

Directora de Estrategia Legal

Jennifer Gaughan, Directora de Estrategia Legal
Legal Aid of Nebraska
209 S. 19th St., Ste. 200
Omaha, NE 68102
grievance@legalaidofnebraska.org

SEGUNDO PASO:

Directora Ejecutiva

Laurel Heer Dale, Directora Ejecutiva
Legal Aid of Nebraska
209 S. 19th St., Ste. 200
Omaha, NE 68102
grievance@legalaidofnebraska.org

TERCER PASO:

Junta de Directores

Amy Van Horne, Presidente
Junta de Directores
Legal Aid of Nebraska
209 S. 19th Street, Ste. 200
Omaha, NE 68102
board@legalaidofnebraska.org

FORMULARIO DE QUEJAS DE LEGAL AID OF NEBRASKA

Por favor marque la casilla que aplique a su situación.

Razón para la queja

() Denegación del servicio

() Calidad del servicio

Nombre: _____

Fecha de la solicitud de servicio: _____

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

Número de teléfono: _____

La mejor hora para contactarle: _____

Descripción de los servicios solicitados:

Su queja:

Indique su solicitud en este momento:

Enumere las próximas fechas límites que tenga (por ejemplo, audiencias judiciales, fechas límites para presentar documentos judiciales o una apelación):

(INCLUYA MÁS PÁGINAS DE SER NECESARIO)

Firma

(VEA SIGUIENTE PÁGINA)

Fecha

Consentimiento para divulgar información y renuncia al privilegio abogado-cliente para el Tercer Paso:

Si continuo con mi queja hasta el paso 3 (presentando mi queja ante la Junta de Directores de Legal Aid of Nebraska) doy mi consentimiento para que Legal Aid of Nebraska divulgue toda la información relevante a mi queja a la Junta de Directores de Legal Aid of Nebraska, y entiendo que, al dar mi consentimiento para esta divulgación de información, estoy renunciando al privilegio abogado-cliente.

Firma

Fecha