



## **Derechos y Responsabilidades de Participantes en Programas de Entrada Coordinada del Condado de Dane**

### **¿Qué es una Entrada Coordinada?**

Una Entrada Coordinada es un proceso desarrollado con el fin de asegurar a todas las personas que viven una crisis de vivienda, para que reciban un tratamiento justo, como así también tengan acceso a los servicios y asistencia que requieren. A través de la Entrada Coordinada, los hogares con necesidad de ayuda son rápidamente identificados, evaluados, referidos y conectados con los servicios de ayudas para vivienda, basado en sus fortalezas y necesidades. La Entrada Coordinada, es una de las formas en que algunos programas de la vivienda trabajan con individuos y con hogares que han sido identificados dentro de nuestra comunidad, con las mayores necesidades de vivienda y servicios. Esto incluye a individuos y hogares que han estado alojando en refugios, en la calle o en un carro, y que han estado desamparados sin una vivienda en forma prolongada.

### **Como participante en una Entrada Coordinada, sus derechos son los siguientes:**

1. Recibir un tratamiento respetuoso, digno, considerado y compasivo.
2. Recibir servicios gratuitos y libres de discriminación basada en raza, color, origen nacional y ancestral, religión, sexo, edad, estatus familiar, discapacidad, orientación sexual, forma legal de ingreso, identidad de género, estatus de matrimonio, abuso doméstico o sexual/asalto a víctimas, estatus de salida del servicio militar, apariencia física, creencias políticas, estatus estudiantil, asociaciones domésticas, miembros de sindicatos de arrendatarios, identificación genética, estatus de ciudadanía, receptores de bonos de Sección 8, asociaciones no religiosas y personas sin hogar.
3. Derecho a recibir información y explicaciones sobre lo que es el proceso de Entrada Coordinada.
4. A estar informado sobre los servicios para la vivienda y las opciones posibles para usted en el sistema de Entrada Coordinada.
5. De ser puesto en la Lista de Prioridades, no importa que agencia haya contactado.
  - a. El VI-SPDAT/VI-F-SPDAT/TAY-VI-SPDAT se puede completar con el personal de Entrada Coordinada de The Beacon, el refugio para varones de Porchlight o el refugio para mujeres solteras y la familia del Ejército de Salvación (Salvation Army).
  - b. Los trabajadores de contacto con la comunidad, que son parte de las organizaciones Briarpatch, Porchlight, Sankofa y Tellurian, se consideran centros móviles y también pueden completar el VI-SPDAT/VI-F-SPDAT/TAY-VI-SPDAT.
6. Con el fin de mantenerse en la Lista de Prioridades, aunque usted decida no aceptar los servicios o programas ofrecidos.
7. Con el fin de sacar su nombre de la Lista de Prioridades, por alguna razón.
8. El oponerse a completar la evaluación selectiva del VI-SPDAT/VI-F-SPDAT/TAY-VI-SPDAT.
9. Tener la información personal, tratada con confidencialidad.
10. Que haya información divulgada, sólo en los siguientes casos:
  - a. Cuando usted firma una autorización de divulgación de información.
  - b. Cuando existe un peligro claro e inminente para usted o para otros.
  - c. Cuando existe un posible abuso infantil, o abuso hacia adultos mayores.
  - d. Cuando exista una orden dictada por un tribunal de justicia.
11. Para establecer una queja formal en relación a los servicios que usted recibe o que se le han negado (Vea la próxima página en relación a quejas formales).

### **Como participante en una Entrada Coordinada, usted es responsable de lo siguiente:**

1. Mantener al día su información de contacto.
  - a. Por favor informenos de su correo electrónico actual, número de teléfono y de los lugares donde permanece, para que así nosotros le podamos informar sobre la vivienda y programas que estén disponibles.
  - b. Por favor mantenga al día la información respecto a quienes viven en su hogar.
2. Háganos saber donde se queda o duerme cuando ocurren cambios.
3. Háganos saber cuando usted considera que ya no necesita asistencia para la vivienda.
4. Participar activamente en obtener documentos necesarios, en la búsqueda de viviendas adecuadas, y otras acciones necesarias para llegar a obtener una vivienda permanente. Considerando que los tiempos de espera pueden ser largos.
5. Conectándose con nuestro personal a la brevedad posible, después que le enviémos un mensaje de contacto por teléfono o correo electrónico.
6. Tratando con respeto y cortesía a otros participantes del programa de Entrada Coordinada.

### **Política de quejas formales del programa de Entrada Coordinada del Condado de Dane**

En caso que haya una violación a los derechos y responsabilidades de los participantes en el proceso de Entrada Coordinada, los hogares participantes tienen el derecho a presentar una queja formal a través del Sistema de Entradas Coordinadas del Condado de Dane. Los hogares son informados sobre la política de quejas formales, durante su reunión inicial con el personal del programa de Entrada Coordinada. Información sobre esta política se puede obtener en la organizaciones: The Beacon, Porchlight, The Salvation Army, Tenant Resource Center, y en el sitio web de Homeless Services Consortium ([www.danecountyhomeless.org](http://www.danecountyhomeless.org)).

Los hogares tienen el derecho a ser apoyados por un defensor de su preferencia a través de todo su queja. Esta persona puede ser parte del personal de una agencia, algún colega del trabajo, amigo, miembro de la familia, etc.). Los hogares tienen derecho a no continuar con el reclamo en cualquier momento.

Si un hogar tiene una queja en relación a alguna agencia específica o en contra de alguna person en particular que representa a dicha agencia, la queja se llevará a cabo de acuerdo a la política de quejas de dicha agencia. La política de quejas también debería estar mencionada en la página de internet de la agencia.

Hay dos niveles de revisión de cada queja.

Nivel 1: La primera persona en revisar la queja es el Coordinador CoC. Los hogares deberán contactar al Coordinador CoC del Condado de Dane, para iniciar el proceso. Los contactos pueden ser hechos a través del website del HSC ([www.danecountyhomeless.org](http://www.danecountyhomeless.org)) usando la función "Contact Us", [hsc@cityofmadison.com](mailto:hsc@cityofmadison.com), o al (608) 266-6254. Las quejas pueden ser hechas en forma escrita o verbal y deben mencionar la posible violación de los derechos y responsabilidades de los participantes en el proceso de Entrada Coordinada. Dentro del plazo de dos días hábiles la Coordinadora CoC, contactará a la agencia o a la persona involucrada en el caso, con el fin de recibir información en relación al reclamo. Incluyendo información respecto a que medidas se han tomado para resolver dicha situación. La respuesta deberá ser proporcionada dentro del plazo de los primeros 5 días hábiles en que la queja fue formulada. Una vez que el Coordinador CoC haya recopilado toda la información relevante al caso, se tomará una decisión al respecto y se verá que medidas necesitan ser adoptadas, si eso viene al caso. Dentro de los primeros 15 días en que la queja inicial haya sido presentada, la Coordinadora CoC proveerá un reporte escrito sobre su decisión,

Si ambas partes, el hogar y el proveedor están de acuerdo, el proceso terminará en ese punto y la resolución será implementada. Pero si el hogar está en desacuerdo, la queja formal continuará al próximo nivel de discusión

Nivel 2: El Presidente de la Junta de Directores de Coordinadoras CoC del Condado de Dane, hará una revisión de la queja presentada dentro de los 5 primeros días de haber sido presentado con la respuesta no aceptada, que formuló el Coordinador anterior del Nivel 1. El Presidente de la Junta de Directores de Coordinadoras CoC puede designar a uno a más miembros de la Junta Directiva para revisar el caso nuevamente. La persona que presentó la queja, tiene el derecho a presentarse en persona, con más información respecto a su caso. La Junta Directiva tendrá hasta 10 días hábiles para recopilar y revisar la información relevante al caso. Dentro de un plazo de 30 días en que la queja ha sido presentada al Nivel 2 de la discusión, el Presidente de la Junta emitirá por escrito, una decisión respecto al caso. La decisión de la Junta de Directores es final.