

# Conozca sus derechos: Guía de los derechos del consumidor

## Declaración de derechos del consumidor

Usted tiene derecho a:

- ✓ Servicios sin discriminación de edad, raza, religión, etnia, origen familiar, orientación sexual o discapacidad
- ✓ Ser tratado con respeto
- ✓ Participar activamente en la elaboración de un plan de servicios que satisfaga sus necesidades
- ✓ Negarse a participar en los servicios
- ✓ Conocer y comprender lo que puede ocurrir si se niega a aceptar los servicios que se le ofrecen
- ✓ Proteger la información confidencial de acuerdo con los estatutos estatales
- ✓ Recibir servicios en un idioma que pueda entender
- ✓ Representación legal en cualquier procedimiento judicial que afecte a su hijo(a)
- ✓ Presentar una queja formal si considera que se le trata injustamente
- ✓ Insertar una declaración en el expediente de su caso, y si el personal inserta una declaración en respuesta, esa declaración se inserta con su conocimiento, y usted tiene la oportunidad de revisar esa respuesta
- ✓ Ponerse en contacto con un abogado antes de ser entrevistado como presunto autor de maltrato y abandono infantil

## Cómo presentar una queja

Si tiene alguna duda sobre los servicios que ha recibido a través de la División Infantil, puede presentar una queja. Cualquier persona que haya recibido servicios en los últimos 30 días puede presentar una queja. Si un niño menor de 12 años quiere presentar una queja, necesitará la ayuda de uno de sus padres, un tutor, un proveedor de cuidados fuera del hogar o un tutor ad litem (GAL).

El proceso de queja no puede ayudar con las quejas sobre una sentencia judicial, un estatuto estatal vigente, las asignaciones judiciales (incluido el GAL o el Defensor Especial Designado por el Tribunal), las revocaciones o denegaciones de licencias de acogida/adopción, o cualquier denegación de subsidios.

Para presentar una queja, acuda a la oficina local de la División de Niños y pida un **Formulario de queja de prestación de servicios (CS-131)**.

Siga las instrucciones y rellene la sección A del formulario y devuélvalo a su oficina local.

## Contacto

Visite [dss.mo.gov/cd/office](http://dss.mo.gov/cd/office) para encontrar la información de contacto de una oficina cercana a usted. Nuestras oficinas están abiertas de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Para reportar preocupaciones de abuso o negligencia de niños, llame a la línea directa de abuso y negligencia de niños (Child Abuse and Neglect Hotline).

Abuso y Negligencia de Niños al **1-800-392-3738**. La línea directa de abuso y negligencia infantil se atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

## Denuncia de otros problemas

**Cualquier queja por discriminación basada en la raza, el color, el origen nacional, la edad, el sexo, la discapacidad, las creencias religiosas o políticas debe enviarse a:**

Departamento de Servicios Sociales  
Oficina de Derechos Civiles  
P.O. Box 1527  
Jefferson City, MO 65102  
Teléfono: 1-800-776-8014  
Mensaje de texto/Voz: 1-800-735-2466/1-800-735-2966

Si le preocupa el resultado de una investigación de abuso o negligencia infantil, debe presentar una apelación a través del proceso de apelación de abuso y negligencia infantil.

