

Manual Estatal del Programa de Resolución



Unidad de Resolución de la Sede
PO Box 41129
Tumwater WA 98501-1129

500-HA006s | Revisado en julio de 2024

Tabla de Contenidos

Introducción al Programa de Resolución Propósito / Filosofía / Proporciona al Departamento / Proporciona al individuo / Cambios a la Política, Procedimiento y Práctica	Página 3
Estructura del Programa de Servicios No Sanitarios y Servicios de Salud Consideraciones especiales para Inquietudes acerca de los servicios de salud / Plazos / Resoluciones informales	Página 4
Preocupaciones Aceptadas y No Aceptadas Preocupaciones aceptadas / Preocupaciones no aceptadas – Apelaciones / Proceso de revisión, Fuera de la jurisdicción y Restricciones del programa / Apelación de una decisión no aceptada o de una retirada administrativa	Página 6
Reescrituras de solicitudes de resolución	Página 10
Determinación y finalización de la resolución	Página 11
Solicitud De Resolución De Emergencia Procedimiento de Solicitud de Resolución de Emergencia / Solicitud de Emergencia de Servicios de Salud / Solicitud de Emergencia de Servicios no Sanitarios / Determinación / Solicitudes de Resolución de Emergencias Falsas	Página 12
Solicitud de resolución con una declaración de suicidio o autolesión	Página 14
El proceso en cada nivel de Revisión	Página 14
Revisiones de resolución Procesamiento y asignación / Elementos de revisión / Elementos de respuesta / Divulgación de información	Página 15
Conducta del empleado y represalias	Página 18
Solicitudes de resolución de la Ley De eliminación de Violaciones en Prisiones (PREA, por sus siglas en inglés) que involucran agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual o conducta sexual inapropiada del personal	Página 18
Prórrogas, Proceso de apelaciones y límites del programa Prórrogas / Límites de prórroga / Proceso de apelaciones / Límites del programa de Resolución / Abuso del programa	Página 19
Formularios de Solicitud de Resolución, Redacción y Remedios Rellenar el formulario / Redactar una solicitud de resolución / Envíos a centros penitenciarios y de reingreso /Solicitud de resolución que contiene amenazas / Solicitudes de resolución de contratistas / Acceso a la política de resolución, al manual, al apoyo entre iguales y a los formularios	Página 21
Tramitación de preocupaciones acerca de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)	Página 24
Información adicional sobre el programa Correspondencia / Confidencialidad / Supervisión comunitaria / Traslados o Liberaciones / Revocación de la supervisión comunitaria / Proceso de reclamación de daños y perjuicios / Solicitud de documentos por organismos estatales	Página 24
Definiciones	Página 26

Introducción al Programa de Resolución

Propósito

El Programa de Resolución del Departamento Correccional es un sistema interno imparcial de resolución y apelación que promueve la comunicación eficaz entre los empleados, el personal contratado, los voluntarios y los individuos bajo la jurisdicción del Departamento. El objetivo del programa es resolver los problemas al nivel más bajo posible y proporcionar apelaciones administrativas, tal como establece la Ley de Reforma de Litigios Penitenciarios (PLRA, por sus siglas en Inglés).

El Programa de Resolución se desarrolló para facilitar un entorno positivo y centrado en el ser humano. La intención es reducir la violencia y ofrecer a los empleados, al personal contratado, a los voluntarios y a los individuos un ejemplo de comportamiento adecuado y equitativo al tiempo que se abordan las preocupaciones. El programa también ofrece oportunidades para que los individuos practiquen interacciones positivas y desarrollen habilidades de comunicación para colaborar con el personal a fin de resolver proactivamente sus preocupaciones.

Filosofía

El Programa de Resolución ofrece acceso a un proceso que permite una comunicación significativa y la resolución de las preocupaciones para producir una conclusión justa y equitativa. También proporciona un enfoque colaborativo y eficaz para encontrar soluciones justas y equitativas a diversas situaciones conflictivas.

El Programa de Resolución promueve la comunicación respetuosa y es un foro abierto en el que los individuos pueden buscar soluciones administrativas a sus problemas.

El Manual del Programa de Resolución proporciona orientación e instrucciones para los individuos y el personal en relación con el uso del programa, lo que puede ofrecer oportunidades beneficiosas para abordar las preocupaciones de forma proactiva.

El Programa le proporciona al Departamento:

- Una herramienta de gestión para que los administradores estén informados del desarrollo de tendencias a través de la recopilación y revisión de datos.
- Un medio para reducir la violencia y reducir o desescalar el conflicto entre los individuos y el Departamento.
- Permite aplicar apelaciones administrativas para evitar cargas innecesarias a los tribunales y cumplir la PLRA.
- Alerta a las instalaciones sobre el desarrollo de incidentes potencialmente adversos o sucesos significativos para la seguridad de los individuos y el personal.

Le Proporciona al individuo:

- Una voz en las políticas, prácticas y procedimientos del Departamento.

- Una vía para que los individuos tengan una revisión administrativa formal cuando no sea posible una resolución informal.
- Decisiones o acciones imparciales, equitativas y oportunas ante las preocupaciones.
- Una explicación y aclaración de políticas, prácticas y procedimientos.

Cambios en la Política, los Procedimientos y las Prácticas

Después de que un individuo ha hecho esfuerzos para abordar su preocupación y no ha tenido éxito, se le anima a presentar una Solicitud de Resolución a su Programa de Resolución local. El especialista en resolución colaborará con los empleados/personal contratado de todos los departamentos y presentará recomendaciones a la autoridad adecuada cuando se justifiquen cambios en las políticas, procedimientos o prácticas. Los especialistas en resolución también son responsables de asesorar a los individuos cuando el cambio no está justificado y explicarán la(s) razón(es) de la decisión en su respuesta.

Estructura del Programa de Servicios No Sanitarios y Servicios de Salud

Nivel 0	<p>Un especialista en resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinará si la solicitud de resolución es aceptable según las directrices descritas en este manual. ▪ Devolverá la solicitud de resolución para una reescritura (de acuerdo con las instrucciones descritas en este manual) ▪ Intentará resolver el problema de manera informal. (los individuos tienen la opción de apelar el intento de resolución informal si no están satisfechos con la respuesta) ▪ Promoverá al nivel 1 para su revisión
Nivel 1	<p>Esta es la primera revisión formal, y la respuesta es firmada por los Especialistas en Resolución/Especialista en Resolución de Servicios de salud (Los especialistas en resolución pueden responder tanto a un Nivel 0 como a un Nivel 1)</p>
Nivel 2	<p>Esta es la segunda revisión formal, y la respuesta está firmada por la Autoridad Facultada responsable. (Superintendente, supervisor de correcciones comunitarias, administrador de campo o administrador de servicios de salud)</p>
Nivel 3	<p>Esta es la última revisión formal, agotando así el recurso administrativo/apelación del individuo. La respuesta está firmada por el Subsecretario Adjunto/persona designada o el Subsecretario Adjunto de servicios de salud/persona designada.</p>

Consideraciones especiales para preocupaciones de los servicios de salud (salud médica, dental o mental)

Si una instalación no cuenta con un Especialista en Resolución de Servicios de Salud (HS, por sus siglas en inglés), el Especialista en Resolución de la instalación asumirá estas funciones. Para las solicitudes que contengan preocupaciones clínicas, el Especialista en Resolución HS consultará con un médico autorizado dentro de los Servicios de Salud.

No se devolverá ninguna inquietud relativa a un asunto de servicios de salud para que se vuelva a redactar, no se considerará aceptada ni se retirará a menos que el administrador del Programa de Resolución/ persona designada haya dado su aprobación por escrito. El Especialista en Resolución se asegurará de que todas las solicitudes se hayan introducido en OMNI y se les haya asignado un ID de registro antes de remitirlas a la Unidad de Resolución de la Sede para su evaluación y aprobación.

Plazos

En cada nivel se establecen plazos específicos para garantizar una respuesta rápida y significativa a las solicitudes de resolución. El Programa de Resolución se esfuerza por completar todo el proceso en un plazo de 90 días a partir de la presentación de la solicitud inicial. Sin embargo, el proceso puede tardar más de 90 días en algunos casos debido a reescrituras, retrasos en el correo, disponibilidad para entrevistas o revisiones complicadas.

Solicitud de resolución inicial	Un individuo debe presentarla en un plazo de 30 días a partir de la fecha del incidente.
Respuesta de nivel 0	La expide el Especialista en Resolución (RS, por sus siglas en inglés) en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha de recepción/recogida.
Apelación al nivel 1	Un individuo debe presentarla en un plazo de 10 días laborables a partir de la respuesta de nivel 0.
Solicitudes de reescritura (no se pueden apelar)	Un individuo debe presentarla dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud de reescritura. (Salvo que el especialista en resolución especifique lo contrario)
Apelación de No Aceptada o de Retirada Administrativa	Todas las Apelaciones No Aceptadas (NAA, por sus siglas en inglés) o las Apelaciones Administrativas de Retirada (AWA, por sus siglas en inglés) se remitirán al Administrador del Programa de Resolución/persona designada, independientemente de los plazos.
Respuesta de nivel 1	El RS la emite en un plazo de 15 días laborables a partir de la fecha de inicio de la revisión.
Apelación al nivel 2	Un individuo debe presentarla en el plazo de 10 días laborables a partir de la respuesta de nivel 1.
Respuesta de nivel 2	Es emitida por la autoridad facultada en un plazo de 15 días laborables a partir de la fecha en que se haya iniciado la revisión.
Apelación al nivel 3	Un individuo debe presentarla en un plazo de 10 días laborables a partir de la respuesta de nivel 2.
Respuesta de nivel 3	Es emitida por la sede en un plazo de 15 días laborables a partir de la fecha en que se haya iniciado la revisión.

Resoluciones informales

Una resolución comienza con una comunicación mutuamente respetuosa. Escuchando atentamente y comunicándose de forma reflexiva con los demás, los individuos y el personal pueden encontrar a menudo una solución a una gran variedad de preocupaciones.

Una resolución informal es la manera más eficaz de resolver los problemas. Esto permite al individuo obtener información y orientación sobre la mejor manera de satisfacer sus necesidades específicas. Se anima a los individuos a participar en la resolución de problemas buscando la solución más rápida posible mediante la comunicación con las partes implicadas a través de conversaciones en persona, envío de kites, cartas, mensajes de quiosco, etc. No es necesario que el individuo intente resolver el problema antes de presentar una solicitud, sin embargo, transmite una intención positiva. Se anima a los individuos a compartir información en su declaración escrita sobre cualquier esfuerzo previo para resolver sus preocupaciones en su Solicitud de Resolución inicial.

El especialista en resoluciones puede investigar la solicitud de un individuo y responder a sus preguntas, sugerir otros procesos disponibles o actuar para resolver el problema de manera informal. No se requiere una entrevista formal cuando se intenta una resolución informal. Sin embargo, reunirse en persona permite una comunicación significativa para resolver el problema planteado y puede evitar una revisión formal. Si el individuo no siente que su preocupación ha sido resuelta, puede apelar el intento de respuesta informal.

Preocupaciones Aceptadas y No Aceptadas

Preocupaciones aceptadas

Se pueden enviar incidentes, políticas o prácticas que afecten personalmente al individuo. Esto incluye las acciones de los empleados, el personal contratado, los voluntarios y otros individuos bajo la jurisdicción del Departamento. Un individuo puede presentar una solicitud de resolución sobre una variedad de temas. Esto incluye, pero no se limita a;

- Todas las políticas del DOC
- Violaciones de los derechos civiles (salvo en los casos en que exista un proceso de apelación)
- Todos los Memorandos Operativos de la instalación (mientras este asignado a la instalación)
- Manuales de la instalación
- Normas y reglamentos de las instalaciones
- Prácticas y procedimientos de la instalación
- Falta de aplicación de políticas, reglas y procedimientos
- Alegaciones de conducta no profesional de empleados del Departamento, personal contratado o voluntarios
- Acciones de otros individuos bajo la jurisdicción del Departamento

- Represalias contra un individuo bajo la jurisdicción del Departamento por la participación de buena fe en una actividad legalmente protegida
- Seguridad personal
- Problemas de ropa
- Falta de disponibilidad de la programación necesaria de J & S.
- Condiciones físicas de la planta.
- Servicios médicos/de salud
- Servicios dentales
- Servicios de Salud Mental
- Servicios de contabilidad
- Estructura de la sentencia/fechas de publicación y registros
- Servicios de alimentación/dietas religiosas/dietas terapéuticas
- Preocupaciones del economato y de la tienda
- Preocupaciones religiosas
- Bufetes y/o abogados que contratan con el Departamento para prestar asistencia jurídica a individuos bajo la jurisdicción del Departamento
- Si una respuesta proporcionada por una revisión del Programa de Resolución no es honrada o completada (Esto no se considera una preocupación repetida)
- Preocupaciones en las que un individuo informa de una amenaza activa de daño o violencia contra él o contra la instalación, el personal u otro individuo

Preocupaciones No Aceptadas

Los Especialistas en Resolución no aceptarán consultas sobre problemas/incidentes con:

- Un proceso de apelación/revisión establecido.
- Inquietudes relativas a asuntos ajenos a la jurisdicción del Departamento/Instalación.
- Solicitud prohibida por las restricciones del programa descritas en este manual.

El administrador del Programa de Resolución/persona designada puede anular los criterios de No Aceptado descritos en este manual caso por caso cuando se den circunstancias atenuantes. El administrador del Programa de Resolución/persona designada tiene la facultad discrecional de remitir una solicitud de resolución (o un grupo de solicitudes) para una revisión posterior. Esto permite al programa recopilar datos, seguir las tendencias y mitigar los riesgos para los individuos y el Departamento.

El HS/RS obtendrá la aprobación por escrito del administrador del Programa de Resolución/persona designada para todas las determinaciones de "No Aceptado".

Preocupaciones no aceptadas - Apelaciones/Proceso de revisión

Los individuos no pueden presentar una Solicitud de Resolución sobre problemas que tengan un proceso formal de revisión y/o apelación aprobado por el departamento. Se anima a los individuos a seguir el proceso de revisión/apelación correcto para resolver sus inquietudes o permitir que se lleve a cabo el proceso de revisión. Esto incluye, pero no se limita a;

- Decisiones sobre la solicitud del estado de la acomodación/alojamiento

- Investigación administrativa (por ejemplo, investigación de causa justa del empleado, investigación de la Ley de eliminación de Violaciones en Prisión (PREA), investigación de la IIU)
- Entradas de Observación del Comportamiento
- Decisiones del Comité de Revisión de Cuidados
- Decisiones del Equipo de Clasificación y Gestión de Riesgos de la Instalación (FRMT)
- Custodia/reingreso comunitario/revocación de GRE
- Condiciones impuestas por la Comunidad
- Decisiones de la Junta de Revisión de Sentencias Indeterminadas (ISRB)
- Infracciones/sanciones/acciones de audiencias disciplinarias o empleados/personal contratado implicado en el proceso. Estas cuestiones pueden resolverse mediante el procedimiento disciplinario descrito en el WAC
- Asignación al estatus de gestión intensiva (IMS)
- Rechazo del correo
- Revisión/solicitud de cambio de la historia clínica
- Decisiones del Equipo Multi Disciplinario (EDM)
- Rechazo de la propiedad
- Solicitudes de divulgación pública/rechazos de información
- Denegación de planes de Liberación
- Colocación en segregación
- Traslados y asignación de camas/celdas
- Incidentes de uso de la fuerza
- Denegaciones de visita
- Una supuesta revisión o respuesta inadecuada de la resolución, incluidos los plazos (los individuos pueden expresar estas preocupaciones en su apelación).
- La decisión del Especialista en Resoluciones de no aceptar una Solicitud de Resolución (las decisiones de no aceptación pueden ser apeladas directamente por el individuo ante el administrador del Programa de Resoluciones/ designado)

Preocupaciones no aceptadas - Fuera de la jurisdicción

Solo pueden presentarse incidentes, políticas o prácticas sobre los que el Departamento tenga jurisdicción. Las preocupaciones fuera de la jurisdicción incluyen, pero no se limitan a:

- Ley estatal y federal (incluye el Código Administrativo de Washington (WAC) y el Código Revisado de Washington (RCW))
- Informes previos a la sentencia ordenados por el tribunal
- Decisiones/órdenes judiciales
- Decisiones tomadas por la División de Gestión de Riesgos del Departamento de Servicios Empresariales sobre la disposición de las reclamaciones por daños y perjuicios
- Acuerdo Compacto entre prisiones
- Actuaciones de personas ajenas a la jurisdicción de la instalación/oficina

- Cárceles de la ciudad o del condado (esto incluye a los individuos que cumplen tiempo sancionado por el Departamento en una cárcel de la ciudad o del condado)
- Políticas, procedimientos y decisiones del Departamento de Recursos Naturales (DNR)
- Las acciones o decisiones de la Oficina del Defensor (Ombuds) Correccional (OCO)
- Condiciones o requisitos puestos al DOC por entidades externas con autoridad sobre el departamento
- Decisión del CDC autorizada por la Oficina del Gobernador
- Requisitos de licencia/mandatos de cumplimiento del Departamento de Salud

NOTA: Los especialistas en resolución pueden remitir las solicitudes de resolución de DNR al administrador local de DNR para su revisión/acción.

Preocupaciones no aceptadas - Restricciones del programa

No se aceptarán las siguientes Solicitudes de Resolución basadas en restricciones del programa (los Especialistas en Resolución pueden conceder excepciones a las Restricciones del Programa para problemas/incidentes con circunstancias atenuantes o situaciones de notificación obligatoria).

- Preocupaciones que no han ocurrido y se basan en especulaciones o información de rumores (información de terceros o lo que alguien supuestamente escuchó)
- Acciones o incidentes que aún no se han producido
- Inquietudes presentadas más allá de 30 días desde la fecha del incidente
- Cuando un individuo ya tiene 5 Resoluciones activas (Esto puede ser excedido para preocupaciones relacionadas con la medicina cuando sea aprobado por el administrador del Programa de Resolución/la persona designada por el HS)
- Solicitudes de resolución duplicadas sobre el mismo problema (una vez que se ha presentado una solicitud de resolución sobre un problema o incidente y se ha dado respuesta, se habrá agotado la apelación administrativa)
- Apelar al siguiente Nivel cuando no se ha dado una respuesta para su Nivel actual de revisión
- Las acciones y/o decisiones del especialista en resolución para abordar el abuso por violaciones de cantidad
- Si la revisión o el proceso interno de un contratista está todavía en curso o no se ha intentado
- Si un contratista tiene un proceso de reclamación, arbitraje o revisión
- Preocupaciones que han sido previamente retiradas administrativamente
- Asuntos, incidentes, políticas o prácticas que no afectan personalmente al individuo
- Problemas o incidentes que están siendo investigados fuera del Programa de Resolución a través de otro proceso establecido (por ejemplo, Recursos Humanos, Investigación de Causa Justa, Investigación de PERA, IIU)
- La decisión del especialista en resoluciones de devolver una solicitud de resolución para que se reescriba

Apelación de Determinación No Aceptada o Retirada Administrativa

Un individuo puede impugnar una decisión de retirada administrativa o de no aceptación de una Solicitud de Resolución presentando una apelación ante su Departamento de Resolución local. La apelación se remitirá, junto con todos los documentos justificativos, al administrador del Programa de Resolución/persona designada para su revisión. La apelación debe contener el número de identificación de registro de su respuesta anterior y el número DOC del individuo para identificar la solicitud de resolución correcta. Los individuos bajo supervisión comunitaria o reingreso pueden enviar sus apelaciones por correo a la Unidad de Resolución de la Sede Central o presentarlas al Supervisor de Correcciones Comunitarias, quien las remitirá a la Unidad de Resolución de la Sede Central.

El administrador del Programa de Resolución/persona designada confirmará o revocará la decisión del Especialista en Resolución. Esta revisión solo determinará la aceptabilidad y no abordará los méritos expuestos en la solicitud. Las apelaciones adicionales que se presenten se remitirán a la Unidad de Resolución de la Sede.

NOTA: Los envíos a la Unidad de Resolución de la Sede no se consideran correo legal.

Reescrituras de solicitudes de resolución

Una solicitud de reescritura es una valiosa herramienta utilizada para aclarar o recabar la información necesaria en relación con la preocupación de un individuo. La orientación proporcionada por el Especialista en Resolución sobre una solicitud de reescritura debe seguirse y no puede apelarse al administrador del Programa de Resolución/persona designada. Todas las reescrituras deben contener el número DOC y Log ID del individuo para identificar la solicitud correcta. El Especialista en Resolución también puede sugerir que se recurra al Programa de Apoyo entre Iguales para obtener ayuda.

El Programa de Apoyo entre Iguales ofrece a los individuos ayuda para leer, redactar, reescribir y apelar las Solicitudes de Resolución. El Programa de Resolución local facilita este útil y eficaz servicio, que es atendido por individuos encarcelados. Este programa también puede ayudar a explicar políticas o procedimientos y ayudar a los individuos a encontrar la vía correcta para abordar sus preocupaciones. Aunque los individuos no están obligados a utilizar el programa de apoyo entre iguales, es muy recomendable.

Si un individuo no sigue las instrucciones de la reescritura inicial, el especialista en resolución se entrevistará con el individuo para ayudarlo y apoyarlo en la redacción de la segunda reescritura. Si un individuo se niega a seguir el segundo conjunto de instrucciones de reescritura después de la entrevista o está más allá de la fecha de vencimiento de la reescritura, el Especialista en Resolución puede retirar administrativamente la preocupación.

Las preocupaciones con respecto a un problema de servicios de salud no se enviarán de vuelta para una reescritura a menos que sean revisadas por el Administrador/Responsable del Programa de Resolución y se haya proporcionado la aprobación por escrito.

Los especialistas en resoluciones solo solicitarán una nueva redacción cuando:

- La solicitud no cabe en el espacio permitido de un formulario DOC 05-165 solicitud de resolución
- Los formularios de solicitud de resolución están disponibles, y el individuo presentó la solicitud en algo diferente a un formulario DOC 05-165 solicitud de resolución
- La preocupación no es una simple y directa declaración de preocupación
- La solicitud contiene citas excesivas de la ley o la terminología legal (solo se permite el uso del número de identificación / título y la sección de la referencia legal)

La solicitud de resolución no está firmada ni fechada (se puede colocar a los individuos en llamada para firmar y fechar su formulario)

- La apelación es diferente de la preocupación original
- Hay más de un problema/incidente listado en la solicitud de resolución
- La situación no está clara y se necesita más información
- Si hay un problema no aceptado combinado con un problema aceptable
- La solicitud no contiene el número DOC del individuo
- La solicitud no contiene el número de identificación DOC y Log del individuo al presentar una apelación o una reescritura
- Solicitudes de acción colectiva (por ejemplo, usando términos como “nosotros”, “nos”, “nuestro” o “la población encarcelada”)

Determinación y finalización de la resolución

El Especialista en Resolución local de la instalación determinará cuándo se aceptan para revisión las apelaciones de Nivel 1 o 2, y el administrador del Programa de Resolución/persona designada tomará esta determinación para todas las apelaciones de Nivel 3.

Cuando se promueve una solicitud para su revisión, el Especialista en Resolución/persona designada prepara los documentos apropiados y asigna el asunto para su revisión. Esto establece la “fecha de acción” para la revisión y comenzará el plazo para cuando una respuesta debe entregarse.

Las respuestas se enviarán al individuo de cada nivel dentro de los plazos establecidos en la página 5 de este manual, a menos que se haya concedido una prórroga.

Si el individuo no está de acuerdo con una respuesta en el Nivel 0-III, puede presentar una apelación dentro de los plazos indicados en la página 5 de este manual.

Todas las solicitudes de resolución o apelaciones aceptadas para una revisión formal se transcribirán en el formulario correcto y serán una reproducción exacta de la declaración manuscrita del individuo. Un Especialista en Resoluciones/persona designada puede corregir los errores ortográficos y gramaticales de la copia transcrita si los cambios no alteran el significado o la intención de las declaraciones realizadas. Se remitirá al individuo una copia

de los documentos formales, informándole de la aceptación de su denuncia. De este modo, el individuo puede subsanar cualquier error de transcripción.

Solicitud De Resolución De Emergencia

Procedimiento de solicitud de resolución de emergencia

Una solicitud de resolución de emergencia requiere una acción inmediata y, si se tramita a través del proceso de resolución rutinario, podría crear un daño mayor o innecesario.

Las solicitudes de resolución de emergencia se ajustan a uno de los siguientes criterios:

1. Implican una amenaza potencialmente grave para la vida o la salud de un individuo o de un empleado/personal contratado/voluntario.
2. Están relacionadas con un dolor severo que sufre el individuo, o
3. Implican una amenaza potencial para el funcionamiento ordenado de una instalación

Ejemplos de emergencias: dolor en el pecho, nivel elevado de azúcar en sangre, amenaza de daño físico, reacción alérgica, información sobre una posible alteración del orden, conocimiento de un arma, dolor abdominal intenso, plan de fuga, hemorragia grave, etc.

No se requiere una solicitud de resolución de emergencia para que un individuo declare una emergencia médica. Se anima a los individuos que se encuentren en un Centro de Reingreso a que utilicen los protocolos de emergencia establecidos por el centro.

Solicitud de Emergencia de Servicios de Salud (Médicos, Dentales o de Salud Mental)

1. El individuo proporcionará la Solicitud de Resolución de Emergencia por escrito a un empleado / personal contratado informándoles de su emergencia médica. Tenga en cuenta que, si el formulario se coloca en la casilla de resolución, se procesará como una solicitud rutinaria.
2. El personal que recibe la solicitud de emergencia debe documentar la fecha y hora de recepción en la parte superior del formulario.
3. El Especialista en Resoluciones de HS (o la persona designada para fuera del horario laboral) será notificado inmediatamente de la solicitud de emergencia.
4. Un empleado autorizado de los servicios de salud/personal contratado evaluará todas las solicitudes médicas de emergencia. Los campamentos autónomos se pondrán en contacto con el profesional médico de guardia designado para evaluar todas las solicitudes médicas de urgencia. Un empleado de servicios de salud con licencia determinará si el problema cumple con la definición de una emergencia médica y proporcionará los pasos necesarios para abordar la necesidad médica.
5. **El individuo será evaluado en persona.** Para los campamentos independientes, el individuo puede ser evaluado por teléfono. Si el individuo declara o envía varias solicitudes de emergencia sobre el mismo problema/incidente durante el mismo turno, solo se requiere una evaluación. No obstante, pueden realizarse evaluaciones adicionales si se consideran médicamente necesarias.

6. Un empleado de los servicios de salud autorizado/personal contratado proporcionará la información necesaria al especialista en resolución de problemas de salud pública para la respuesta. Todas las respuestas deben indicar claramente si la preocupación se ajusta a la definición de urgencia médica y documentará cualquier medida adoptada, la fecha y la hora, y el nombre del profesional médico autorizado/personal contratado que toma la determinación médica.
7. El individuo recibirá una copia de la respuesta en el plazo de una hora a partir de la presentación inicial.
8. El formulario original se enviará al Especialista en Resolución de SA del centro para su revisión y tramitación.

Nota: Para las cuestiones administrativas de los Servicios de Salud archivadas como urgentes (copagos, revisión del historial médico, programación, etc.), el HS/RS puede determinar el estado de emergencia. Tenga en cuenta que este tipo de solicitudes no se consideran urgencias médicas y se tramitarán como asuntos rutinarios.

Todas las solicitudes de servicios de salud de urgencia están sujetas a los requisitos de copago indicados en DOC 610.650.

Solicitud de emergencia de servicios no sanitarios

1. El individuo entregará la Solicitud de Resolución de Emergencia por escrito a cualquier empleado o personal contratado informándoles de su emergencia. Tenga en cuenta que, si el formulario se coloca en la casilla de resolución, se procesará como una solicitud rutinaria.
2. El personal que recibe la solicitud de emergencia debe documentar la fecha y hora de recepción en la parte superior del formulario.
3. El Especialista en Resolución (o la persona designada para fuera del horario laboral) será notificado inmediatamente de la solicitud de emergencia.
4. La respuesta debe indicar claramente si el problema se ajusta a la definición de emergencia y documentar las medidas adoptadas, la fecha y la hora, y el nombre del personal que toma la decisión.
5. El individuo recibirá una copia de la respuesta en el plazo de una hora a partir de la presentación inicial.
6. El formulario original se enviará inmediatamente al especialista en resoluciones de la instalación para su revisión y tramitación.

Determinación

Si la autoridad competente ha considerado que una solicitud no es urgente, la solicitud de resolución se tramitará mediante el procedimiento habitual.

Si la autoridad competente ha considerado que una solicitud es urgente, el incidente se resolverá de acuerdo con la política del DOC. La solicitud se considerará resuelta de manera informal y, si el individuo no está satisfecho con esta respuesta, puede apelar al siguiente nivel.

Solicitudes de resolución de emergencia Falsas

Los individuos que declaren emergencias falsas pueden ser objeto de medidas disciplinarias en virtud de DOC 460.000. Las falsas urgencias suponen una carga innecesaria para los empleados del centro y van en detrimento de los servicios médicos que se están prestando. Cualquier medida disciplinaria adoptada contra un individuo por su participación en el proceso de resolución deberá contar con la aprobación previa del administrador del Programa de Resolución/persona designada.

Solicitud de Resolución con una Declaración de Suicidio o Autolesión

Si un individuo reporta autolesión o ideación suicida en una Solicitud de Resolución que no fue presentada como una queja de emergencia, el Especialista en Resolución seguirá la política DOC 630.550 Prevención y Respuesta al Suicidio.

El especialista en resolución se pondrá en contacto inmediatamente con un proveedor de salud mental o médico de la instalación para una evaluación de prevención del suicidio en persona del individuo e iniciará el formulario DOC 13-420 solicitud de evaluación de salud mental. Si un proveedor de salud mental o médico no está disponible de inmediato, el Especialista en Resolución notificará al Comandante de Turno para iniciar el protocolo de prevención de riesgo de suicidio descrito en DOC 630.550. Todos los pasos dados por el especialista en resolución se documentarán en la pantalla narrativa de OMNI. Para todas las revelaciones de autolesiones, la atención inicial y de seguimiento será determinada por los empleados de salud mental del centro.

Para los individuos en un Centro de Reingreso, el Especialista en Resolución Identificado seguirá los protocolos de emergencia establecidos al abordar los informes de autolesiones personales o ideación suicida. Los empleados del CCD llamarán a un profesional de salud mental de la comunidad o marcarán el 911 para garantizar la seguridad del individuo en la comunidad.

El Proceso en Cada Nivel de Revisión

Nivel 0:

- El especialista en resoluciones determina si se acepta la solicitud.
- La solicitud de resolución se puede devolver para obtener más información (reescritura)
- El especialista en resolución puede intentar una resolución informal (los individuos pueden recurrir el intento de resolución informal si no están satisfechos con la respuesta).
- La solicitud de resolución puede ser aceptada como una revisión de nivel 1

Nivel 1:

- El problema escrito a mano se transcribe en el formulario del DOC 05-166 respuesta de resolución de nivel 1 y se envía una copia al individuo
- La revisión se asigna a un empleado o a un miembro del personal contratado (los Especialistas en Resolución pueden intentar una resolución informal en el Nivel 0 y seguir realizando la revisión de Nivel 1).
- Una vez finalizada la revisión, el Especialista en Resolución comprobará la exactitud y emitirá la respuesta formal al individuo.
- El especialista en resolución es la autoridad firmante para las revisiones de nivel 1.

Nivel 2:

- Si se apela la respuesta de Nivel 1, el Especialista en Resolución revisará la apelación para asegurarse de que se ciñe al tema.
- El problema escrito a mano se transcribe en el formulario del DOC 05-168 respuesta de resolución de nivel 2 y se envía una copia al individuo
- La revisión se asigna a un empleado/personal contratado (un especialista en resolución que haya respondido en el nivel 1 no puede revisar y responder en el nivel 2).
- Una vez finalizada la revisión, el Especialista en Resolución comprobará la exactitud y emitirá la respuesta formal al individuo.
- El Superintendente/Administrador de Campo/Administrador de servicios de salud es la autoridad firmante.

Nivel 3:

- La instalación transcribirá la apelación de Nivel 2 en el formulario DOC 05-169 Respuesta de Resolución de Nivel 3 y enviará una copia al individuo.
- Todos los documentos se envían a la Unidad de Resolución de la Sede (Niveles 0-3).
- La revisión se asigna para que la revise el administrador del Programa de Resolución/persona designada.
- Una vez finalizada la revisión la Unidad de Resolución de la Sede la revisará para comprobar su exactitud y enviará la respuesta formal al individuo.
- El Subsecretario Adjunto/Subsecretario Adjunto de Servicios de Salud/persona designada es la autoridad firmante.

Tenga en cuenta: Esta es la respuesta final del Departamento y no puede ser apelada. Se habrá agotado la apelación administrativa del individuo de conformidad con la PLRA.

Revisiones de resolución

Procesamiento y Asignación

Los Especialistas en Resolución de Instalaciones deben asignar o realizar todas las revisiones de Nivel 1 y Nivel 2. El administrador del programa de resolución de la sede/designado asignará todas las revisiones de nivel 3.

- Las revisiones de nivel 1 se asignarán al empleado/personal contratado con autoridad supervisora sobre la(s) persona(s) o área de la instalación/oficina listada en la solicitud de resolución. Esto permite a los supervisores responsabilizar al personal, impartir formación e introducir los cambios oportunos. En el caso de las reclamaciones de los Servicios de Salud, la revisión de Nivel 1 se asignará al Especialista en Resolución de HS o a un empleado de los Servicios de Salud.
- Las revisiones de nivel 2 se asignarán al empleado/personal contratado con autoridad directiva sobre la(s) persona(s) o área de la instalación/oficina indicada en la solicitud (como un administrador de Servicios de Salud, administrador Médico de la Instalación, CPM, Capitán, Superintendente Asociado, etc.)
- Las revisiones de nivel 3 se asignarán al propietario de la póliza, a la HSA/persona designada, al administrador de la sede o al experto en la materia sobre el área descrita en la solicitud.

Las revisiones no se asignarán a un empleado o agente contractual identificado en la solicitud de resolución. Si esto ocurre, se asignará un sustituto adecuado para la revisión.

Una vez que un empleado/miembro del personal contratado ha completado una revisión formal, no puede ser asignado al siguiente nivel de revisión si el individuo apela (es decir, un empleado que realizó una revisión de Nivel 1 no puede realizar una revisión de Nivel 2). Los Especialistas en Resolución pueden asumir una misión de revisión cuando sea necesario o por indicación de una Autoridad Facultada.

Elementos de Revisión

El empleado/personal contratado asignado es responsable de cumplimentar el Informe de Revisión de la Resolución y de documentar lo siguiente cuando proceda:

- Nombre de la(s) persona(s) entrevistada(s) y fecha(s), hora(s) y lugar(es) de las entrevistas
- Sinopsis de la(s) entrevista(s)
- Políticas departamentales y memorandos operativos de las instalaciones
- Procedimientos o manuales locales
- WAC y RCW
- Documentación (inventarios, registros diarios, informes de búsqueda, historiales médicos, etc.)
- Procedimientos o manuales locales
- Conocimiento médico del tratamiento solicitado por el individuo
- Revisión de los historiales médicos para garantizar una respuesta clínica
- Pruebas encontradas para justificar o refutar las alegaciones del individuo
- Conclusiones de la revisión
- Respuesta sugerida

El Especialista en Resoluciones/HS Especialista en Resoluciones se asegurará de que los Informes de Revisión de Resoluciones se cumplimenten adecuadamente. Se recomienda

encarecidamente a los evaluadores que realicen la entrevista en persona requerida durante el Nivel 1 para obtener los mejores resultados. Los Especialistas en Resolución pueden ordenar entrevistas cuando lo consideren necesario, independientemente de que se hayan realizado entrevistas previas.

Si el individuo no asiste a una entrevista programada, se documentará y se reprogramará. Si el individuo no se presenta por segunda vez, la resolución o la apelación serán retiradas administrativamente.

Si el individuo se niega a ser entrevistado o a participar en el proceso de revisión en cualquier momento, su solicitud o apelación será retirado administrativamente. El personal encargado de la revisión documentará cualquier negativa a participar en el Informe de Revisión de la Resolución y remitirá esta información al Especialista en Resoluciones.

Los documentos del Programa de Resolución son altamente confidenciales y no se incluirán en los archivos centrales del individuo. No se facilitará a los individuos ningún documento de revisión ni se les permitirá que lo conserven.

Los entrevistados no podrán leer ni conservar ningún documento de la Resolución durante la entrevista. El entrevistador resumirá la solicitud y formulará preguntas directas sobre la participación del entrevistado.

Si un individuo ha sido transferido o liberado, un especialista en resolución o el empleado/personal contratado asignado organizará una entrevista por teléfono u otros medios. Pueden aceptarse declaraciones escritas en lugar de una entrevista en persona.

Cuando un individuo no pueda participar en el proceso de entrevista debido a su inaccesibilidad, el Especialista en Resolución enviará una solicitud al administrador del Programa de Resolución/persona designada para que retire la inquietud. Si la retirada es procedente, el administrador del Programa de Resolución/persona designada proporcionará autorización por escrito aconsejando al especialista que retire la solicitud. Si el individuo vuelve a estar bajo custodia del DOC, puede continuar con su problema anterior presentando una nueva solicitud de resolución para reiniciar el proceso.

Elementos de la Respuesta

La resolución se contestará por escrito en el formulario correspondiente a cada Nivel de revisión. La respuesta:

- Abordará la preocupación señalada en la Solicitud de Resolución
- Indicará el nombre del empleado/personal contratado asignado
- Especificará los nombres de los testigos entrevistados y/o los recursos consultados (no se revelarán las fuentes de información confidencial)
- Cite la política, los registros médicos, WAC o RCW (cuando sea necesario)
- Indicará las pruebas encontradas o señalará la imposibilidad de encontrarlas
- Incluirá una declaración clara de las conclusiones y dará la(s) razón(es) de la decisión (justificada, no justificada o infundada)

NOTA: Todos los formularios completados del Programa de Resolución, incluidos los documentos de revisión, se ingresarán en el archivo electrónico. Las pruebas en vídeo se enviarán y serán mantenidas por la Unidad del Programa de Resolución de la Sede.

Divulgación de Información

Los empleados que lleven a cabo una revisión tendrán acceso a todos los registros pertinentes y esenciales para resolver el problema. La política DOC 640.020 Gestión de historiales médicos autoriza el acceso al historial médico de un individuo para resolver solicitudes de servicios de salud. Dicho acceso no requiere la aprobación previa por escrito del individuo.

Una vez finalizada la revisión, los empleados pueden ponerse en contacto con el Especialista en Resoluciones del centro para que se determine una resolución que les afecte.

Conducta del Empleado y Represalias

Durante cualquier nivel de revisión, si el especialista en resolución o el revisor asignado considera que existen pruebas de que la(s) acción(es) alegada(s) por el individuo puede haber tenido lugar y podría dar lugar a una acción disciplinaria contra el empleado/personal contratado, se notificará inmediatamente a la autoridad facultada. La autoridad facultada determinará si se iniciará una investigación administrativa. Si se inicia una investigación formal, la Solicitud de Resolución se retirará administrativamente y la queja se resolverá a través de una investigación apropiada. La respuesta indicará: "Basado en su alegación, se ha iniciado una investigación administrativa fuera del Programa de Resolución. Una investigación administrativa es un proceso de revisión formal aprobado que sustituye al Programa de Resolución. Como resultado, su preocupación ha sido administrativamente retirada en este momento".

La autoridad facultada para proceder a los nombramientos/la persona designada por el centro informará al individuo de la finalización de la investigación administrativa. No obstante, cualquier información relativa a las medidas adoptadas contra un empleado o al resultado de la investigación es confidencial y no se divulgará.

Cuando se tramite una solicitud de nivel 0 y se determine que una investigación administrativa ya está abordando el problema detectado, no se aceptará la solicitud de resolución.

Durante cualquier nivel de revisión, cuando se descubra que otra investigación administrativa está abordando la preocupación identificada, la revisión se retirará administrativamente. Se emitirá una respuesta formal para informar al individuo de esta acción.

El Departamento no aprueba ni tolera ninguna forma de represalia y se esfuerza por cultivar un entorno de integridad y confianza. La presentación de una solicitud de resolución es una actividad legalmente protegida, y el personal no tomará represalias contra los individuos que utilicen el programa. Las represalias se producen cuando se toma una medida adversa contra un individuo por su participación en una actividad legalmente protegida.

Solicitudes de resolución de la Ley de eliminación de Violaciones en Prisiones (PREA, por sus siglas en inglés) que involucran agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual o conducta sexual inapropiada del personal

El Departamento mantiene una política de tolerancia cero con respecto a la agresión sexual, el abuso sexual, el acoso sexual y la mala conducta sexual del personal. Un individuo puede reportar un incidente PREA presentando una Solicitud de Resolución de acuerdo con la política DOC 490.800 Ley de eliminación de Violaciones en Prisión (PREA) Prevención y notificación. La solicitud será remitida inmediatamente a la autoridad correspondiente según el Proceso de Denuncia PREA adjunto a la política DOC 490.850 Ley de eliminación de Violaciones en Prisión (PREA) Respuesta.

NOTA: Los procedimientos de respuesta e investigaciones de PREA sustituyen al Programa de Resolución. Las alegaciones o investigaciones que involucren agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual, y conducta sexual inapropiada del personal no serán aceptadas o revisadas a través del Programa de Resolución. Las alegaciones de PREA no están sujetas al proceso de resolución y no hay límite de tiempo para reportar un incidente de PREA.

Cualquier solicitud de resolución futura relacionada con el incidente o la investigación se procesará según la política de PREA. Por motivos de confidencialidad, las solicitudes de resolución reenviadas se tratarán como correspondencia y no se ingresarán en OMNI ni se les otorgará un número de identificación de registro.

Si la información proporcionada no cumple con la definición de comportamiento prohibido según la política de PREA, el individuo puede proseguir el proceso de la preocupación a través del Programa de Resolución. El individuo puede presentar una nueva Solicitud de Resolución delineando su preocupación y proporcionar la notificación de determinación no-PREA del administrador de Cumplimiento PREA. El Especialista de Resolución entonces procesará la preocupación como una nueva Solicitud de Resolución.

Prórrogas, apelaciones y límites del programa

Extensiones

Cuando un revisor no pueda cumplir con el plazo de una respuesta, el Especialista en Resoluciones enviará al individuo el formulario DOC 05-171 Notificación de Extensión del plazo indicando el número de días agregados, la nueva fecha de vencimiento y la razón de la extensión.

Límites de las extensiones de tiempo

Las extensiones de nivel 1 están limitadas a 10 días laborables. Si la revisión de Nivel 1 no se puede completar dentro del período de tiempo de extensión, se ascenderá al Nivel 2.

Las extensiones de nivel 2 están limitadas a 10 días laborables. Si la revisión de Nivel 2 no se puede completar dentro del plazo de extensión, el Especialista en Resolución solicitará la

aprobación del Administrador del Programa de Resolución/persona designada para una extensión secundaria. La extensión secundaria autorizada será de un máximo de 5 días laborables. Todas las prórrogas o extensiones de tiempo adicionales solicitadas debido a circunstancias atenuantes requerirán que se notifique a la Autoridad Facultada.

Proceso de apelación

Los individuos pueden apelar las respuestas de Nivel 0, Nivel 1 y Nivel 2 completando un nuevo formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución con el número de ID de registro asignado y marcando la casilla de apelación.

Los individuos pueden exponer por qué su respuesta anterior no fue satisfactoria, estableciendo así una justificación para la apelación y la base para una nueva revisión. Las apelaciones deben abordar la misma preocupación que la Solicitud de Resolución Inicial. Se puede dar información nueva o adicional sobre el problema original, pero no se pueden añadir nuevos problemas o incidentes. Si se incluyen nuevas preocupaciones, las apelaciones se devolverán para que se vuelvan a redactar.

Si bien se prefiere una justificación para la apelación, declaraciones generales como “Yo apelo”, “Apelación al siguiente nivel” o una reafirmación exacta de la resolución original son suficientes. Los individuos deben firmar y fechar la apelación.

Límites del Programa de Resolución

Los individuos pueden tener hasta 5 Solicitudes de Resolución activas a la vez (incluyendo revisiones activas, reescrituras, apelaciones y nuevas preocupaciones). Si un individuo presenta solicitudes de resolución adicionales o apelaciones más allá de este límite, el especialista en resolución no aceptará estas preocupaciones. Sin embargo, si una revisión ha recibido una segunda extensión, no contará contra las resoluciones activas del individuo. Las solicitudes o apelaciones de resolución de los Servicios de Salud pueden ser aceptadas por encima del límite de 5 con la aprobación del Administrador del Programa de Resolución/persona designada.

Si un individuo presenta varias solicitudes de resolución al mismo tiempo, superando el límite de 5, el especialista en resoluciones le devolverá las solicitudes en forma de reescritura y le preguntará qué solicitudes desea retirar y cuáles tramitar. Los individuos solo pueden retirar 5 solicitudes por año calendario

Si se presentan varias solicitudes de resolución simultáneamente en relación con el mismo problema o incidente, se asignará a cada una de ellas un nuevo número de identificación de registro. El especialista en resolución aceptará el problema con la mayor cantidad de información si el problema se encuentra dentro de los estándares aceptables de este manual. Las reclamaciones adicionales se devolverán al individuo como duplicados y no se aceptarán. Al proporcionar una respuesta de no aceptada en una queja duplicada, el especialista en resolución informará al individuo del número de ID de registro elegido para su revisión. Si el individuo cree que ha citado asuntos separados, puede seguir el proceso de Apelaciones No Aceptadas descrito en este manual. Si no hay solicitudes con suficiente información para ser

aceptadas, una vez que se le da a cada una un número de ID de registro, se pueden enviar de vuelta para una reescritura para obtener más detalles.

Cuando se reciban solicitudes de resolución adicionales sobre el mismo problema o incidente después del procesamiento inicial de la queja original, también se considerarán duplicados y se les asignará un nuevo número de ID de registro. El programa no acepta solicitudes duplicadas.

Abuso del Programa

Se produce un abuso del programa cuando un individuo presenta varias solicitudes de resolución o apelaciones, con lo que su total activo supera el límite permitido de 5. El abuso del programa también ocurre cuando un individuo presenta solicitudes de resolución repetidas, apelaciones, mensajes de quiosco, kites o correspondencia relacionada con el mismo problema / incidente. El abuso del programa interfiere con los objetivos del Departamento y con la intención positiva de resolver problemas. El Especialista en Resolución se reunirá con el individuo y emitirá una carta de notificación de cortesía recordándole los límites del programa. Si el comportamiento continúa, el individuo recibirá una advertencia formal a través de un formulario 05-173 de Abuso por Cantidad. El Especialista en Resolución de la instalación se coordinará con la Unidad de Resolución de la sede central antes de tomar cualquier medida relativa al abuso del programa. El administrador del Programa de Resolución puede suspender a los individuos del programa por abuso persistente y continuo del programa.

Formularios de Solicitud de Resolución, Redacción y Remedios

Cómo Rellenar el Formulario

La preocupación escrita debe encajar en la sección de descripción de un formulario DOC 05-165 solicitud de resolución y debe ser una declaración simple y directa que describa el problema o incidente. Se puede hacer referencia a todos los formularios relacionados con el Programa de Resolución consultando la política DOC 550.100. Aunque no es obligatorio, se recomienda encarecidamente incluir una sugerencia de solución para el intento de resolución informal. No se aceptarán las preocupaciones que no hayan ocurrido y se basen en especulaciones o información de rumores (información de terceros o lo que alguien dijo que escuchó).

Aunque en una solicitud de resolución se puede hacer referencia al Código Administrativo de Washington (WAC), al Código Revisado de Washington (RCW) o a la jurisprudencia, no es necesario citar el texto escrito de la ley. El número de identificación, el título y la sección de la referencia legal son todo lo que se necesita para procesar y comprender la preocupación. Las solicitudes de resolución que contengan un lenguaje/terminología legal excesiva se devolverán al individuo para su reescritura.

La Solicitud de Resolución del individuo debe identificar cómo la acción o incidente lo ha afectado personalmente y ser presentada en su nombre. Términos como “nosotros”, “nos”, “nuestro” o “la población encarcelada” indican una solicitud de “Acción Colectiva” y serán enviados de vuelta para una reescritura. Los individuos no pueden presentar una Solicitud de Resolución a nombre de otro individuo, o alguien fuera de la jurisdicción del Departamento.

El individuo debe identificar quién, qué, cuándo, por qué, dónde, y cómo ocurrieron los problemas o incidentes. El individuo está obligado a proporcionar cualquier evidencia física en su posesión para apoyar su alegación. El especialista en resolución o el revisor fotocopiará, fotografiará o registrará todas las pruebas presentadas por el individuo y le devolverá los objetos al individuo. La negativa a aportar las pruebas citadas será motivo de la retirada administrativa de la Solicitud de Resolución. El revisor asignado documentará y remitirá dichas denegaciones al especialista en resolución de la instalación.

Si el individuo tiene testigos potenciales, debe identificarlos en la Solicitud de Resolución original. Si la identidad de un testigo (s) se conoce después de que el individuo envía su solicitud original, el nombre (s) debe ser proporcionado al Especialista en Resolución de la Instalación por escrito o durante una entrevista. Todos los testigos deben ser identificados y entrevistados antes de la apelación de nivel 3. Si un individuo alega tener testigos de un incidente, pero se niega a identificar a esos testigos, el Especialista en Resolución retirará administrativamente la Solicitud de Resolución o la revisará a menos que haya preocupaciones por represalias.

Todas las solicitudes de resolución y apelaciones requieren firma, fecha y número DOC, a menos que el individuo disponga de una adaptación ADA. Si una solicitud de resolución no lleva firma, fecha o el número DOC del individuo, se le asignará un número de identificación de registro y se devolverá al individuo para que pueda completar el formulario.

Información necesaria para enviar una solicitud de resolución aceptable:

- De quién se trata la preocupación o quién estuvo implicado (funcionario, consejero, voluntarios, encarcelado, etc.)
- Qué sucedió (en qué se basa la acusación, situación o problema)
- Cuando tuvo lugar el incidente/problema (identifique la fecha, la hora o el turno)
- Dónde tuvo lugar el incidente/problema (patio, celda de detención, sala de estar, cocina, etc.)
- Por qué se produjo el incidente/problema (cuál fue la motivación de la acción tomada)
- Cómo sucedió el evento (qué prácticas o procedimientos se aplicaron)

Para las solicitudes relativas a cambios en la política, el individuo debe identificar qué parte de la política es deficiente y proporcionar una recomendación de cambio.

Redactar una Solicitud de Resolución

Los individuos deben facilitar toda la información relacionada con el problema en su solicitud de resolución por escrito. El Especialista en Resolución o el Programa de Apoyo entre Iguales puede ayudar a los individuos a preparar las solicitudes.

- El individuo utilizará el formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución al presentar una Solicitud o una apelación. El individuo conservará la copia rosa del formulario duplicado para sus archivos.
- Los individuos pueden utilizar papel carta de 8½" x 11" cuando no dispongan de formularios de solicitud de resolución.
- Los Especialistas en Resolución no aceptarán solicitudes presentadas a través de un formulario DOC 21-473 Kite, por correspondencia o por el sistema de mensajería del quiosco.

Envío a la Prisión y al Centro de Reingreso

Las instalaciones de Prisión y de Reingreso proporcionarán cajas de resolución convenientemente ubicadas para que los individuos envíen solicitudes de resolución. El Departamento de Resolución conservará las únicas llaves de las cajas de Resolución. Cuando las cajas o buzones de resolución no estén disponibles, se proporcionarán formularios y sobres de solicitud de resolución marcados como "Resolución confidencial" para su presentación.

Las Unidades de Vivienda Protegidas (es decir, las unidades de segregación o de gestión intensiva) no están obligadas a proporcionar cajas de resolución. No obstante, estas unidades facilitarán formularios de solicitud de resolución y sobres con la indicación "Resolución confidencial" para la presentación de inquietudes. Estas solicitudes se recogerán durante la recogida del correo saliente y se remitirán al especialista en resolución de la instalación.

Solicitud de resolución que contiene amenazas

Si un individuo presenta una Solicitud de Resolución que contenga una amenaza directa a la vida o seguridad de cualquier persona o al funcionamiento ordenado de una instalación, el individuo estará sujeto al proceso disciplinario descrito en DOC 460.000. La Solicitud de Resolución será enviada de vuelta para una reescritura para permitir que el individuo elimine el lenguaje amenazante si desea proseguir con la preocupación.

Solicitudes de resolución de contratistas

Las quejas relacionadas con problemas con un contratista aprobado pueden revisarse a través del Programa de Resolución. Sin embargo, cuando un contratista tiene un proceso establecido de queja, arbitraje o revisión, se anima al individuo a seguir ese proceso para resolver sus problemas. No se aceptarán las solicitudes de resolución que entren en esta categoría.

Acceso a la Política de Resolución, Manual y Formularios

La política DOC 550.100 Programa de Resolución describe los requisitos y responsabilidades del programa. Se puede tener acceso a esta política a través de la aplicación Securus o la ubicación designada de la instalación.

Los especialistas en resolución se asegurarán de que todos los individuos dispongan de los duplicados de formularios más actuales. Se mantendrá una copia del Manual del Programa de

Resolución vigente en la biblioteca y en la biblioteca jurídica de cada Prisión, Centro de Reingreso, Oficina de Campo u otros lugares según se indique en el Memorando Operativo (OM) de la instalación.

Los individuos que lleguen a una nueva instalación recibirán orientación sobre el Programa de Resolución y podrán hacer preguntas. Todos los formularios pueden traducirse para dar cabida a los individuos que no hablan inglés. Los formularios en español e inglés están fácilmente disponibles.

Tramitación de Preocupaciones Acerca de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

El Programa de Resolución cumple con todos los requisitos de ADA como se describe en la política DOC 690.400 Individuos con Discapacidades. Los Especialistas en Resoluciones deben ayudar a los individuos con ASR/HSR documentadas y aprobadas, lo que les impide utilizar el programa.

Las adaptaciones de ADA disponibles incluyen, pero no se limitan a:

- Una ayuda terapéutica para redactar solicitudes o apelaciones.
- El Especialista en Resolución o el Programa de Apoyo entre Iguales pueden ayudar a redactar la solicitud o la apelación.
- Una grabadora digital para que el individuo presente una grabación de su solicitud o apelación para su transcripción.
- Un dispositivo de comunicación de texto a voz UbiDuo para individuos con discapacidades visuales o auditivas.
- Otras adaptaciones aprobadas a través del Comité de Revisión de Acomodación y/o el Administrador de Cumplimiento de ADA

El especialista en resolución transcribirá el problema en un formulario de solicitud de resolución y se reunirá con el individuo para asegurarse de que el problema está debidamente documentado. Al final de cada revisión, el individuo será convocado para discutir la respuesta y sus opciones de apelación.

Si un individuo necesita una apelación ADA en un Centro de Reingreso, los Administradores del Centro de Reingreso se comunicarán con la Unidad del Programa de Resolución de la Sede para conocer las opciones disponibles.

Información Adicional sobre el Programa

Correspondencia

Para sugerencias o recomendaciones, un individuo puede enviar correspondencia a la Unidad del Programa de Resolución, a la dirección

Department of Corrections
Resolution Program
Correctional Operations
PO Box 41129
Tumwater, WA 98501-1129

Confidencialidad

Las solicitudes de resolución y las resoluciones no se discutirán ni se compartirán con los empleados/personal contratado/voluntarios o con individuos que no participen activamente en el proceso, a menos que haya problemas importantes de protección o seguridad. Las Autoridades Facultadas supervisan el Programa de Resolución de una instalación, lo que les autoriza a tener acceso a todos los materiales y revisiones de la Resolución. Los Especialistas en Resolución están obligados a guardar todos los documentos de Resolución y la Información de salud Protegida (PHI) en un área cerrada y segura.

Todas las respuestas de resolución, incluida la correspondencia, se colocarán en un sobre sellado y se marcarán como “Resolución confidencial”. La respuesta se enviará al individuo por correo institucional o postal.

Los documentos del Programa de Resolución se facilitarán a través de la Unidad de Divulgación Pública, tal y como se establece en el Capítulo 42.56 RCW Ley de Registros Públicos y en el Capítulo 137-08 WAC Divulgación de Registros Públicos.

Supervisión en la Comunidad

Los individuos bajo supervisión comunitaria completarán el formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución disponible en la Oficina Local o en el sitio www.doc.wa.gov y presentarán sus inquietudes al Supervisor de Correcciones Comunitarias, quien las enviará al Administrador del Programa de Resolución/persona designada para su procesamiento.

Transferencias o Liberaciones

Si la solicitud de resolución se inició antes de la fecha de transferencia o liberación, el proceso de resolución permanecerá en la instalación/oficina donde se inició.

Tras un traslado, un individuo puede presentar una nueva solicitud o presentar una apelación relativa a una instalación anterior. Tras su presentación, la instalación actual del individuo remitirá estos documentos a la instalación anterior para su tramitación. Las preocupaciones relacionadas con la propiedad o contabilidad deben presentarse dentro de los 30 días posteriores a la transferencia de un individuo.

Revocación de la Supervisión Comunitaria

Si un individuo ha regresado al confinamiento por violar su supervisión comunitaria, todas las inquietudes relacionadas con su supervisión comunitaria se remitirán a la Unidad de Resolución de la Sede para su procesamiento.

Todas las revisiones o solicitudes abiertas se retirarán administrativamente cuando un individuo sea puesto en situación de orden de detención, arrestado, confinado en prisión o fugado de la supervisión.

Proceso de reclamación de daños y perjuicios

El especialista en resolución coordinará con el administrador de reclamaciones por daños y perjuicios de la instalación y el oficial de enlace jurídico para resolver los problemas. Las solicitudes de resolución o revisiones relacionadas con problemas de propiedad se proporcionarán al Administrador de Reclamaciones de daños y perjuicios previa solicitud.

Las reclamaciones por daños y perjuicios se presentan ante la División de Gestión de Riesgos del Departamento de Servicios Empresariales del Estado de Washington (DES). Cuando hay una revisión fundamentada con respecto a la propiedad perdida o dañada, se alienta a los individuos a presentar una reclamación por daños y perjuicios de acuerdo con la política DOC 120.500 Reclamaciones de daños y perjuicios de individuos encarcelados.

Los individuos no están obligados a agotar el proceso de resolución antes de presentar una reclamación por daños y perjuicios por cuestiones de propiedad. Tenga en cuenta que el Programa de Resolución no proporciona compensaciones monetarias ni restaura la propiedad.

Solicitudes de documentos por parte de organismos estatales

Todos los organismos estatales presentarán solicitudes de documentos de Resolución a la Unidad de Resolución de la Sede Central. La Oficina del mediador/ombuds correccional (OCO) puede solicitar documentos de resolución directamente a un especialista en resolución de una institución o a la Unidad de Resolución de la sede central. Se facilitarán los documentos apropiados de la Resolución cuando sean necesarios a efectos oficiales.

Definiciones

Abuso por cantidad: Se produce un abuso del programa cuando un individuo presenta varias solicitudes de resolución o apelaciones, con lo que su total activo supera el límite permitido de 5. También se abusa del programa cuando un individuo presenta repetidamente Solicitudes de Resolución, apelaciones, mensajes de quiosco, kites o correspondencia en relación con el mismo asunto/incidente.

Acción adversa: Amenazar, denunciar una acción negativa o discriminar a alguien de manera que afecte a su sustento, privilegios, condiciones de supervisión, condiciones de puesta en libertad y/o condiciones de encarcelamiento.

Apelación: Presentación de una solicitud de resolución para su procesamiento a un nivel superior de revisión cuando el individuo no está satisfecho con la respuesta proporcionada.

ASR: Informe sobre la situación del alojamiento

Supervisor de correcciones comunitarias: Un empleado directamente responsable de la supervisión operativa de una oficina de campo.

Circunstancias atenuantes: Una posible situación, incidente o condición que podría crear una responsabilidad innecesaria en contra del departamento.

Administrador de campo: Empleado responsable de la supervisión operativa de múltiples Oficinas de Campo.

Oficina de campo: Oficina desde la que se supervisa a los individuos de la zona en situación de supervisión comunitaria.

Preocupaciones administrativas de los servicios de salud: Quejas presentadas contra los Servicios de Salud que no están directamente relacionadas con la atención física proporcionada a un individuo (es decir, los copagos, formularios completados incorrectamente, registros de salud, horarios, etc.).

Especialista en Resolución de Servicios de Salud (HS/RS): Un empleado del departamento que es seleccionado por el Administrador de Servicios de Salud para la operación y coordinación de un programa de resolución de servicios de salud de la instalación de acuerdo con la política DOC 550.100 Programa de Resolución y con el Manual del Programa de Resolución.

HSR: Informe sobre el estado de salud

Resolución informal: Una respuesta informal proporcionada para abordar una solicitud de resolución presentada por un individuo al Nivel 0.

Jurisdicción: La autoridad legal para tomar decisiones o cambios dentro del departamento.

Número de identificación del registro: Un número de caso asignado para identificar una solicitud de resolución específica a través de todos los niveles de procesamiento.

RCW: Código Revisado de Washington

Administrador del Centro de Reingreso: Un empleado directamente responsable de la supervisión operativa de un Centro de Reingreso.

Administrador del Programa de Resolución: El empleado bajo la supervisión del Subsecretario de Prisiones/designado que tiene la responsabilidad estatal del Programa de Resolución.

Solicitud de resolución: Notificación por escrito en el formulario DOC 05-165 Solicitud de resolución que detalla un asunto o acción específica que afecta personalmente al individuo.

Respuesta a la resolución: Una respuesta formal proporcionada por el departamento para abordar una solicitud de resolución enviada por un individuo.

Especialista en resolución (RS): Un empleado del departamento que es seleccionado por una Autoridad Facultada de Nombramiento para la operación y coordinación de un programa

de resolución de una instalación o el Programa de Resolución comunitario de conformidad con la política DOC 550.100 Programa de Resolución y con el Manual del Programa de Resolución.

Represalia: Acción adversa tomada contra una persona debido a su participación en una actividad legalmente protegida. Las represalias también se enumeran en la sección Conducta del personal, en este manual.

Superintendente: Una persona directamente responsable de la supervisión operativa de una prisión.

Alegación fundamentada: Hay pruebas que apoyan y demuestran la veracidad de la queja.

Acusación infundada: Evidencia irrefutable de que la alegación no se basa en hechos.

Alegación no comprobada: La acusación, o la defensa del acusado, no está apoyada o probada por las pruebas.

WAC: Código Administrativo de Washington.