



Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois

División de Regulación Profesional

Preguntas frecuentes para consumidores

1. **¿Qué profesiones están reguladas por el Departamento?** La [página web](#) del Departamento indica todas las profesiones reguladas.
2. **¿Cómo puedo verificar si una persona o empresa tiene licencia y/o si recibió sanciones disciplinarias?** Usted puede verificar si una persona o empresa tiene licencia usando la [Búsqueda de licencias](#). También puede verificar la [Búsqueda de perfil del médico](#) para obtener más información acerca de un médico o un quiropráctico.
3. **¿Qué sanciones disciplinarias puede tomar el Departamento?** El Departamento puede tomar cualquiera de las siguientes sanciones disciplinarias. Esta lista no es excluyente.
 - **Reprimenda:** Una reprimenda es un registro público oficial de disciplina que no restringe la capacidad del titular de la licencia para ejercer su profesión. Si se exige un monitoreo, el titular de la licencia tendrá que cumplir requisitos o condiciones adicionales.
 - **Período de prueba:** Los titulares de licencia a quienes se les asigna un período de prueba pueden ejercer sujetos a ciertos términos y condiciones que varían dependiendo de las circunstancias del caso. Durante el plazo del período de prueba, el titular de la licencia podrá ser monitoreado por la Unidad de Cumplimiento de Período de Prueba del Departamento. El plazo del período de prueba puede ser un período definido (es decir, vence automáticamente al finalizar un plazo determinado) o indefinido (es decir, el titular de una licencia debe presentar una Petición de Restauración una vez transcurrido un período determinado y demostrar que el período de prueba debería finalizar). La falta de cumplimiento de los términos y condiciones del período de prueba, de parte del titular de una licencia, podrá generar otras sanciones disciplinarias.
 - **Suspensión:** Los titulares de licencias suspendidos tienen prohibido el ejercicio de sus profesiones durante el plazo de suspensión y podrán estar sujetos a ciertos términos y condiciones. El plazo de la suspensión puede ser un período definido (es decir, vence automáticamente al finalizar un plazo determinado) o indefinido (es decir, el titular de una licencia debe presentar una Petición de Restauración una vez transcurrido un período determinado y demostrar que la suspensión debería finalizar). El plazo de la suspensión podrá estar seguido de un período de prueba.
 - **Suspensión sumaria o temporal:** Cuando la continuidad en el ejercicio de la profesión del titular de una licencia representa un peligro inminente al público, el Departamento podrá tomar acciones inmediatas para suspender una licencia de manera sumaria o temporal. La licencia permanece suspendida a la espera de una audiencia sobre el caso dentro de un marco de tiempo reglamentario obligatorio. Los titulares de licencias suspendidos en forma sumaria o temporal tienen prohibido el ejercicio de sus profesiones de forma inmediata a partir de la notificación del Departamento.

- **Revocación:** Los titulares de licencias tienen prohibido el ejercicio de sus profesiones mientras las mismas estén revocadas. Si no se especifica ningún plazo, el titular de la licencia debe esperar un mínimo de tres (3) años para poder presentar una Petición de Restauración. En instancias limitadas, una licencia puede ser revocada en forma permanente, sin derecho a restauración alguna.
- **Rechazo de renovación:** Los titulares de licencias a quienes se les rechaza la renovación no cumplen con los requisitos para renovar su licencia y tienen prohibido el ejercicio de sus profesiones con posterioridad a la fecha de vencimiento de sus licencias. El titular de una licencia a quien se le haya rechazado la renovación podrá presentar una Petición de Restauración.
- **Renuncia, cesión o inactividad permanente:** Estos términos podrán ser considerados disciplinarios o no; sin embargo, el titular de una licencia que se encuentre en uno de estos estados no se encuentra actualmente autorizado a ejercer su profesión en Illinois. La búsqueda de licencias indicará si el estado es disciplinario o no.
- **Multas:** Las multas son sanciones disciplinarias y podrán ser emitidas en conjunto con una de las sanciones disciplinarias anteriores.

- **Orden de cese y desistimiento:** Una orden de cese y desistimiento se emite a un individuo o entidad que está ejerciendo una profesión sin licencia. Una orden de cese y desistimiento puede exigir que el individuo o entidad pague una penalidad civil monetaria. En algunos casos, la actividad sin licencia podrá ser desviada a las fuerzas de seguridad para más acciones.
4. **¿Qué sanciones no disciplinarias puede tomar el Departamento?** El Departamento puede tomar cualquiera de las siguientes sanciones no disciplinarias. Esta lista no es excluyente.
- **Carta de advertencia administrativa/carta de preocupación:** Se podrá emitir una carta de advertencia administrativa (AWL) o una carta de preocupación (LOC) a un individuo o entidad para llamar la atención sobre un asunto específico que puede ser una violación a la Ley o no.
 - **Acuerdo de atención, asesoría y tratamiento:** Un Acuerdo de atención, asesoría y tratamiento (CCT) es un acuerdo confidencial entre el titular de una licencia y el Departamento por el cual el titular de la licencia busca un tratamiento recomendado. El titular de la licencia puede continuar ejerciendo su profesión mientras cumplan con los términos del acuerdo. El acuerdo es confidencial excepto si el titular de la licencia viola sus términos.
 - **Orden no disciplinaria:** Una orden no disciplinaria no está disponible para el público, pero le impone ciertos términos y condiciones al titular de una licencia. El incumplimiento de los términos de la orden no disciplinaria puede generar una sanción disciplinaria pública.
 - **Multa no disciplinaria o multa administrativa:** Esta multa es una acción no pública y no disciplinaria, y podrá emitirse junto con una orden no disciplinaria.
5. **¿El Departamento recomienda a los profesionales que son titulares de una licencia?** No, el Departamento no podrá recomendar a profesionales que sean titulares de una licencia, pero usted puede verificar si a algún titular de una licencia se le aplicó una sanción disciplinaria usando la [Búsqueda de licencias](#) del Departamento.
6. **¿El Departamento emite las licencias de hospitales, hogares de ancianos y asistentes de enfermería certificados?** No, las licencias de hospitales, hogares de ancianos y asistentes de enfermería certificados son emitidas por el [Departamento de Salud Pública de Illinois](#).
7. **¿El Departamento regula a los abogados?** No, los abogados están regulados por la [Comisión Disciplinaria y de Registro de Abogados de Illinois](#).
8. **¿El Departamento regula a las empresas que reparan electrodomésticos, los contratistas generales o los mecánicos de automóviles?** No, pero usted puede presentar una queja ante la [Oficina de Fraude a Consumidores](#) de la Oficina del Fiscal General de Illinois.
9. **¿Quién puede presentar una queja?** Cualquier persona que tenga conocimiento de una violación a un acto profesional regulado por el Departamento, incluidas las actividades sin

licencia.

10. **¿Cómo puedo presentar una queja?** La información para presentar una queja puede encontrarse en la [página web](#) del Departamento. El Departamento sólo acepta quejas en línea, por correo, en forma telefónica o personal.
11. **¿Qué información se necesita para presentar una queja?** El Departamento depende de la información suministrada en la queja para determinar la existencia de una violación. Lo alentamos a brindar todos los detalles posibles en su queja, incluyendo a todas las líneas de tiempo y documentos relevantes (por ejemplo, contratos, facturas, fotografías, entre otros).
12. **¿Puedo presentar una queja en forma anónima?** Sí, por favor, tenga en cuenta que presentar una queja en forma anónima puede hacer que para el Departamento sea más difícil demostrar la ocurrencia de una violación.
13. **¿Debería enviar documentos originales para respaldar mi queja?** No, solo envíe copias al Departamento y conserve todos los documentos originales, como facturas o contratos, excepto que se le indique lo contrario.
14. **Tengo una factura en disputa, ¿puedo presentar una queja sobre esto?** Sí, las irregularidades de facturación fraudulentas o inmorales son causa de aplicación de sanciones disciplinarias. Usted también puede considerar la presentación de una queja ante la [Oficina de Fraude a Consumidores](#) o la [Oficina de Cuidados de Salud](#) de la Oficina del Fiscal General de Illinois. Si la disputa incluye facturación de seguro, usted puede presentar una queja ante el [Departamento de Seguros de Illinois](#).
15. **Mi seguro rechazó la cobertura de un servicio y ahora tengo un saldo a pagar, ¿puedo presentar una queja contra el prestador del servicio?** En general, el intento de cobro de un saldo de parte de un prestador por un servicio prestado no es causa para presentar una queja. Es responsabilidad del paciente asegurar que su póliza de seguro cubra un servicio. Si la disputa incluye facturación de seguro, usted puede presentar una queja ante el [Departamento de Seguros de Illinois](#).
16. **¿El Departamento me defenderá?** No, los investigadores y fiscales sólo representan al Departamento. Usted puede consultar en illinoislegalaid.org para obtener asistencia en la resolución de sus problemas legales o para buscar a su propio abogado.
17. **¿Y si quiero que me devuelvan mi dinero?** El Departamento no puede recuperar dinero en nombre de un consumidor. Usted puede consultar en illinoislegalaid.org para obtener asistencia en la resolución de sus problemas legales o para buscar a su propio abogado.
18. **¿El Departamento puede ordenarle a un profesional que me pague dinero o brinde servicios en mi nombre?** No, el Departamento no tiene la autoridad para ordenarle a un profesional que le pague dinero o brinde servicios por usted. Si usted busca esta clase de compensación, debería contratar a un abogado privado. Usted puede consultar en

illinoislegalaid.org para obtener asistencia para la resolución de sus problemas legales.

19. **Una vez presentada la queja, ¿recibiré novedades regularmente sobre el caso o me informarán el resultado del caso?** Las sanciones disciplinarias formales contra el titular de una licencia pueden verse en la [Búsqueda de licencias](#) del Departamento. Las leyes de confidencialidad pueden evitar que el Departamento informe novedades durante la sustanciación de los procedimientos, o que dé a conocer el resultado de un caso de naturaleza no disciplinaria.
20. **Una vez presentada la queja, ¿podré participar en el caso?** El personal del Departamento podrá comunicarse con usted para solicitarle información o para pedir su testimonio en una audiencia administrativa.
21. **¿Qué debería hacer después de presentar una queja?** Coopere con el personal del Departamento, en caso de que se comuniquen con usted, para asegurar una revisión oportuna y completa de su queja. No espere para continuar un tratamiento o servicio necesario, ni para buscar un recurso legal.
22. **¿Me mantendrán al tanto del proceso de la investigación de mi queja?** El personal del Departamento podrá comunicarse con usted para solicitarle información o para avisarle que su queja fue cerrada.
23. **¿Cuáles son los resultados posibles de una queja?** Una queja puede dar como resultado una sanción disciplinaria, una acción compensatoria no disciplinaria o el cierre de la misma.
24. **¿Por qué fue cerrada mi queja?** Las leyes de confidencialidad le prohíben al Departamento divulgar el motivo por el cual este caso fue cerrado. Sin embargo, los motivos más comunes para que un caso sea cerrado incluyen evidencia insuficiente para demostrar una violación, que las acusaciones no constituyan una violación a pesar de ser ciertas, que las acusaciones sean infundadas, el vencimiento de un estatuto de limitaciones o que el Departamento imponga una acción en lugar de una sanción disciplinaria pública.
25. **Mi médico u odontólogo me depidió o no me atenderá más, ¿esto es abandono?** Un médico u odontólogo puede terminar su relación con un paciente por cualquier motivo permitido por la Ley. Generalmente, el paciente debería recibir un aviso razonable para encontrar otro prestador, y el prestador debería estar disponible para atención de emergencia durante un tiempo razonable.
26. **¿Puedo presentar una queja porque un profesional con licencia fue grosero?** El Departamento entiende que, a veces, la acción de un profesional con licencia puede ser abrupta o grosera; sin embargo, esta acción no necesariamente constituye un motivo para la aplicación de una sanción disciplinaria.
27. **Un profesional con licencia me atacó físicamente o sexualmente, ¿con quién debería comunicarme?** Además de presentar una queja ante el Departamento, usted debería

comunicarse inmediatamente con las fuerzas de seguridad de su localidad.

28. **¿Tengo derecho a recibir una copia de mis registros médicos y de los odontológicos?** Sí, el médico u odontólogo generalmente debe entregarle una copia de sus registros ante una solicitud escrita, pero podrá exigir los cargos de copiado razonables tal como se estipula en la Sección 5/8-2001 del Código de Procedimientos Civiles de Illinois.
29. **¿Existe alguna otra agencia que puede ayudarme con mi queja?** Sí, a continuación encontrará una lista de otras agencias estatales que podrán brindarle asistencia.
- Abogados: [Comisión Disciplinaria y de Registro de Abogados de Illinois](#)
 - Quejas de fraude a consumidores o fraude de cuidados de salud: Oficina de [Fraude a Consumidores](#) u [Oficina de Cuidados de Salud](#) de la Oficina del Fiscal General de Illinois
 - Quejas sobre instituciones operadas por el Departamento de Servicios Humanos de Illinois (como hospitales, centros comunitarios de salud mental y agencias de hogares de ancianos, entre otros): [Departamento de Servicios Humanos de Illinois](#)
 - Seguros: [Departamento de Seguros de Illinois](#)
 - Medicare: [Medicare.gov](#)
 - Escuelas y maestros: [Junta Estatal de Educación de Illinois](#)
 - Hospitales u Hogares de ancianos: [Departamento de Salud Pública de Illinois](#)

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Las preguntas y respuestas anteriores se brindan sólo a modo de información general, y pueden no ser completamente exactas en cada circunstancia, no pretenden ser un asesoramiento legal y no tienen la intención de vincular legalmente al Departamento a un caso particular. Las preguntas que impliquen la interpretación de la Ley y sus derechos y obligaciones legales deberían ser consultadas con su abogado.