

A través de la colaboración con las familias y sus comunidades, abogamos por la seguridad, permanencia y bienestar de todos los niños a los que atendemos en una forma que honra la familia y la cultura.

Franklin County
Children
Services

(Servicios Infantiles
del Condado de

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208
614.275.2571
614.275.2755 (fax)

www.co.franklin.oh.us/children_services/



“Protegiendo a los niños fortaleciendo las familias”

Publicado por la Oficina de Derechos del Cliente
de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin



Protecting Children by Strengthening Families

Nombre del asistente social y ubicación:

Supervisor(a):

Subdirector(a):

Director(a):

**Información y
derechos del
consumidor**

Ubicaciones de las oficinas:

Admisiones 4071 E. Main St. 614.229.7100
East 4071 E. Main St 614.421.5500
East 4071 E. Main St. 614.575.3500
West 1919 Frank Rd. 614.278.5800
Dept. de Adopciones 855 W. Mound St. 614.341.6000
Dept. de Capacitación 855 W. Mound St. 614.278.5906
Recursos Humanos 855 W. Mound St. 614.351.2000
Derechos del Cliente 855 W. Mound St. 614.275.2621

Oficinas administrativas:
855 West Mound St.
Columbus, OH 43223
614.275.2571



A través de la colaboración con las familias y sus comunidades, abogamos por la seguridad, permanencia y bienestar de todos los niños a los que atendemos en una forma que honra la familia y la cultura.

Acerca de este folleto

Tenemos por norma entregarle este folleto y hablar de él durante nuestra primera entrevista personal con uno de nuestros asistentes sociales. Si desea hacer alguna pregunta, llame al asistente social o al supervisor indicado en la portada. Si se abre su caso y se lo envía a una de nuestras oficinas regionales, el nuevo asistente social se asegurará de que usted tenga una copia con los nombres del nuevo supervisor y del asistente social.

Acerca de su derecho de comunicarse eficazmente

Todas las personas que no puedan comunicarse en inglés, tanto en forma oral como escrita, tendrán el mismo acceso a los servicios prestados por los Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Cuando sea posible, el personal de los Servicios Infantiles tendrá a su cargo la comunicación efectiva. Cuando no sea posible, se proporcionará un intérprete certificado sin costo alguno.

Índice

¿Qué son los Servicios Infantiles del Condado de Franklin?	1
¿Qué puedo esperar de FCCS?	2
¿De qué forma le afecta a usted la Ley para el Bienestar del Niño Indígena?	3
¿Qué servicios pueden ayudar a mi familia?	4
¿Qué sucede si mis hijos deben alejarse del hogar?	5
¿Qué derechos tengo?	6
¿De qué forma están protegidos mis derechos?	10
Cuando se produce un desastre	13

¿Qué son los Servicios Infantiles del Condado de Franklin?

La ley exige que nuestra agencia investigue denuncias de abuso, negligencia y dependencia. Solo nos involucraremos para garantizar la seguridad de los niños o ayudar a la familia durante una crisis. Nuestro objetivo inicial es siempre mantener seguros a los niños en sus hogares y proporcionar los servicios necesarios para evitar que se abra un caso. Si se abre un caso, responderemos de tres formas. Si es posible mantener al niño en el hogar en forma segura, trabajaremos con la familia según un plan acordado mutuamente para resolver los problemas que los llevaron hasta nosotros. A veces, es necesario retirar temporalmente a los niños de sus hogares. Cuando hayamos comprobado que es imposible reunificar en forma segura al niño con la familia, la agencia solicitará la custodia permanente y colocará al niño en adopción.

Durante todo el caso, alentamos a las familias a expresar sus opiniones y a formar parte del proceso de toma de decisiones del grupo. Cuando las familias ayudan a identificar los aspectos problemáticos y son incluidas en el desarrollo del plan de servicios para ayudarlas, se prestan mejores servicios.

Todo niño merece tener un hogar estable y permanente. La permanencia puede adoptar varias formas; la reunificación con la familia biológica, el cuidado por parte de un pariente, la adopción, el contacto con la familia de acogida temporal y/o las conexiones con la comunidad son todas opciones que pueden ofrecer toda una vida de apoyo a los jóvenes.



Los Servicios Infantiles desean que usted llame si:

- ☎ cree que los servicios de protección pueden ser útiles para usted o su familia.
- ☎ ha recibido servicios de protección antes, pero los necesita nuevamente.
- ☎ cree que algún niño o familia necesitan servicios de protección.

-La persona que llama tiene derecho a permanecer anónima-

Los Servicios Infantiles se guían por los siguientes principios rectores:

- ◆ Somos profesionales del bienestar infantil;
- ◆ Honramos a las familias;
- ◆ Valoramos a todos los niños y
- ◆ Valoramos la colaboración.

¿Qué puedo esperar de los Servicios Infantiles?

Nuestros asistentes sociales ayudan a las familias a resolver sus problemas. La ley exige que los Servicios Infantiles investiguen las acusaciones acerca de niños que pueden haber sido víctimas de abuso, negligencia o que sean dependientes y necesiten protección.

Estas llamadas se deben generalmente a lo siguiente:

- ◆ falta de supervisión, alimento, vivienda, servicios públicos, atención médica para un niño
- ◆ abuso físico de un niño
- ◆ abuso sexual de un niño
- ◆ un niño que padece de déficit de crecimiento, con problemas de crecimiento y desarrollo
- ◆ negligencia educativa
- ◆ un niño con problemas graves de conducta
- ◆ un niño que ha huido de la casa
- ◆ abuso de drogas o alcohol en la familia
- ◆ seguridad o protección de un niño
- ◆ muerte de un niño

El asistente social de los Servicios Infantiles le informará cuáles fueron las áreas de preocupación denunciadas y averiguará si hay problemas en alguna de esas áreas. Para determinar si hay problemas, hablará con usted, sus hijos, la escuela, otros profesionales y otras personas involucradas, si fuera necesario. La ley de Ohio establece que el nombre de la persona que hizo la denuncia debe ser confidencial.

Si la información reunida en la investigación indica que no hay necesidad de prestar servicios de protección, le informaremos al respecto y no haremos más nada.

Si la información reunida indica que es necesario prestar servicios de protección, los Servicios Infantiles trabajarán con usted. El trabajo se llevará a cabo a partir de un acuerdo o de órdenes del Tribunal de menores.

El plan del caso, creado con la familia y el asistente social, incluirá una lista de los servicios necesarios. Este plan describirá lo que harán los padres, el niño y la agencia para implementar los cambios necesarios. Si sus necesidades o las de sus hijos cambian, el plan puede ser modificado. Le solicitaremos que firme este plan y toda modificación realizada en él. Usted recibirá una copia del plan del caso.

Los Servicios Infantiles (y el Tribunal de menores, cuando corresponda) organizará reuniones sobre el caso dos veces al año para actualizar el plan y determinar si se han realizado progresos. Si su familia no está de acuerdo con los servicios o con alguna decisión, se deberá seguir un procedimiento para resolver esas preocupaciones (consulte la página 8).



Contactos

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Contactos

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono / Correo electrónico: _____

Un **informante por mandato** que hace un informe de abuso o negligencia infantil. Cuando lo solicite, el informante deberá ser informado de todo lo siguiente:

- A. Si la Agencia de Servicios Públicos Infantiles (PCSA, por sus siglas en inglés) inició una investigación.
- B. Si la Agencia de Servicios Públicos Infantiles continúa investigando.
- C. Si la Agencia de Servicios Públicos Infantiles ha intervenido de otra forma en el caso del niño que es el sujeto del informe.
- D. El estado general de la salud y seguridad del niño que es el sujeto del informe.
- E. Si se ha presentado una queja en el Tribunal de menores o cargos penales en otro tribunal como resultado del informe.



La **Ley para el Bienestar del Niño Indígena (ICWA)**, por sus siglas en inglés) es una ley federal que tiene como finalidad mantener a los niños indígenas estadounidenses con familias indígenas estadounidenses. El Congreso promulgó la ley ICWA en 1978 debido al gran número de niños indígenas que eran retirados de sus hogares tanto por agencias públicas como privadas. La finalidad del Congreso al promulgar la ley ICWA fue "proteger los mejores intereses de los niños indígenas y promover la estabilidad y seguridad de las tribus indígenas y sus familias" (25 U.S.C. § 1902). Los asistentes sociales deben tener varios aspectos en cuenta cuando intervengan en un caso protegido por la ley ICWA, que incluyen:

- prestar "esfuerzos activos" a la familia;
- identificar una colocación que sea acorde con las disposiciones de preferencia de la ley ICWA;
- notificar a la tribu y a los padres del niño del procedimiento legal de custodia del niño; y
- trabajar activamente para lograr la participación de la tribu y los padres del niño en los procedimientos.

Su asistente social debe poder explicarle los derechos que le otorga a usted la ley ICWA y toda otra actuación del caso, en una forma que le resulte fácil de comprender.

Si cree que no se está aplicando correctamente la ley ICWA en el caso de su hijo, debe ponerse en contacto con el supervisor de su asistente social. La Oficina de Derechos del Cliente también puede ayudarlo a determinar si la ley ICWA se está aplicando correctamente.



¿Qué servicios pueden ayudar a mi familia?

Los Servicios Infantiles ofrecen los siguientes servicios, entre otros:

- ◆ investigación de denuncias de abuso o negligencia infantil
- ◆ servicios de protección y administración de casos
- ◆ servicios para adolescentes
- ◆ servicios de orientación
- ◆ servicios en el hogar
- ◆ servicios de cuidado en el hogar
- ◆ servicios de voluntarios
- ◆ servicios de atención médica para niños
- ◆ servicios para la emancipación y la vida independiente para jóvenes de 16 años o más
- ◆ servicios de adopción para niños de todas las edades
- ◆ servicios para la preservación de la familia

Los Servicios Infantiles hacen derivaciones a agencias comunitarias para recibir otros servicios de apoyo:

- ◆ servicios de salud mental
- ◆ educación para la crianza de niños
- ◆ consulta y evaluación psiquiátrica y psicológica
- ◆ evaluación y tratamiento para el abuso de drogas y alcohol
- ◆ asistencia para guardería infantil
- ◆ servicios para favorecer el desarrollo saludable de los niños
- ◆ ayuda material
- ◆ vivienda
- ◆ servicios para adolescentes problemáticos



Si FCCS atiende su caso y el de su familia cuando se produce un desastre...

Si un desastre ocasiona la evacuación de su familia de su hogar o del lugar en donde vive, informe inmediatamente a FCCS. Si el desastre afecta a toda la comunidad, intentaremos proporcionarle los medios para que nos informe en los siguientes puntos de contacto.

Por correo electrónico, a la siguiente dirección:

FCCSDisaster@fccs.co.franklin.oh.us

Por teléfono, al siguiente número: (614) 229-7680.

Es necesario que esté preparado para proporcionarnos toda la información que pueda para ayudarnos a identificarlo y determinar el lugar en el que estará viviendo.

Si FCCS colabora con usted en las visitas familiares o un tribunal ha ordenado las visitas familiares, infórmenos si las visitas pueden realizarse en el lugar en que se encuentra. Haremos lo posible para evitar que se interrumpan las visitas durante ese difícil periodo, pero necesitamos que se mantenga en contacto con nosotros.

Por favor, escuche los medios de comunicación locales para obtener información acerca de FCCS.

Las visitas no se efectuarán si el alguacil declara una **emergencia por tormenta de nieve** de nivel 2 (o superior) en el Condado de Franklin o en el condado en que se encuentra su hijo. Manténgase en contacto con su asistente social o con el supervisor de su asistente social durante la emergencia meteorológica. Haremos todo lo posible por compensar las visitas perdidas cuando el clima lo permita.

Además del proceso de presentación de quejas y apelaciones de los Servicios Infantiles, el Departamento de Servicios Laborales y Familiares de Ohio es responsable de asegurar que todas las agencias de servicios para niños del condado cumplan las reglamentaciones estatales. Para ponerse en contacto con este departamento, llame al Departamento de Servicios para la Familia (Bureau of Family Services) al número gratuito 1-866-886-3537 y seleccione la opción 4.

Los Servicios Infantiles solicitan reembolso por los servicios que presta a los niños en los programas federales y estatales y está obligada legalmente a prestar los servicios en forma acorde con las órdenes judiciales federales y estatales. Si cree que ha sido discriminado debido a su raza, color, nacionalidad, discapacidad física o mental, género o por cualquier otro motivo en cualquier programa, servicio o beneficio autorizado o prestado por los Servicios Infantiles del Condado de Franklin, puede ponerse en contacto con cualquiera de los siguientes servicios:

- ◆ Children Los Servicios Infantiles tienen un Coordinador de Derechos Civiles. El representante de la Oficina de Derechos del Cliente se especializa en procesar quejas acerca de discriminación. El representante de la Oficina de Derechos del Cliente puede ayudarlo y darle instrucciones en casos relacionados con derechos civiles. La dirección postal del representante de la Oficina de Derechos del Cliente es 855 West Mound St, Columbus, OH, 43223 y también puede ponerse en contacto con él llamando al 1.614.275.2621;
- ◆ Ohio Legal Rights Service, 8 E. Long St, 5º piso, Columbus, Ohio 43215-2999, el número de teléfono gratuito para llamadas de voz desde todo el estado es 1-800-282-9181, el número de teletipo (TTY) para llamada gratuita desde todo el estado es 1.800.858.3542, el número de teléfono es 1.614.466.7264; el número de teletipo (TTY) es 1.614.728.2553 y para enviar faxes, 1.614.644.1888; y
- ◆ Office for Civil Rights, U.S. Dept. of Health and Human Services, 200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg, Washington, D.C. 20201, llamada gratuita y línea TDD: 1.800.537.7697

Si cree que tiene derecho a recibir servicios que no le han prestado, también puede presentar una queja ante varias organizaciones incluidas, además de cualesquiera otras, las siguientes:

State of Ohio Counselor, Social Worker and Marriage & Family Therapists Board (Junta de Terapeutas Familiares y Matrimoniales, Asistentes Sociales y Consejeros del Estado de Ohio)
50 West Broad St., Columbus, Ohio 43215
1.614.466.0912

State Board of Ohio Psychology, (Junta Estatal de Psicología de Ohio)
77 S. High St.,
Columbus, Ohio 43215
1.614.466.1143

Alcohol, Drug Addiction and Mental Health (ADAMH) Services (Servicios de salud mental y para adicciones a drogas y alcohol)
447 E. Broad St., Columbus, OH 43215
1.614.224.1057

State of Ohio Nursing Board (Junta de Enfermería del Estado de Ohio)
17 S. High St., Suite 400,
Columbus, Ohio 43215
1.614.466.3947

El representante de Derechos del Cliente puede ayudarlo a dirigir su preocupación.

¿Qué sucede si mis hijos deben alejarse del hogar?

Todos los niños merecen tener un hogar permanente. Para asegurarlo, pueden ser asignados temporalmente a vivir en un lugar que esté disponible y que se asemeje más al hogar. El lugar seleccionado puede ser alguno de los siguientes:

- ◆ el hogar de un familiar
- ◆ un hogar de acogida
- ◆ un hogar de grupo
- ◆ una instalación residencial que esté lo más cerca posible al hogar
- ◆ un hogar adoptivo

Se espera que su familia colabore estrechamente con los Servicios Infantiles para ayudar al fortalecimiento y la reunificación. Esto se solicita para otorgarles permanencia a los niños.

Se espera que las familias hagan lo siguiente:

- ◆ ayuden a redactar el plan del caso que incluye los servicios orientados a resolver las necesidades de la familia;
- ◆ proporcionen un hogar seguro, limpio y afectuoso para el niño o los niños;
- ◆ se reúnan con el asistente social y otros integrantes del personal para revisar el progreso realizado;
- ◆ asistan y participen en los programas o servicios incluidos en el plan del caso y
- ◆ asistan a las audiencias del tribunal y sigan las órdenes judiciales establecidas por el tribunal.

En todos los casos en que un niño se encuentre bajo el cuidado de los Servicios Infantiles, estos notificarán al Departamento de Servicios Laborales y Familiares del Condado de Franklin y a la Agencia para Cumplimiento del Mantenimiento del Menor del Condado de Franklin.

Solicite al asistente social una copia del folleto "When Your Child is Placed Away From Home" (Cuando su hijo es colocado fuera de su hogar). En ese folleto, encontrará más información sobre este tema. Para los niños de más de 12 años, consulte la publicación "A Guide To Your Rights & Responsibilities" (Una guía acerca de sus derechos y responsabilidades). En esta guía, encontrará



¿Qué derechos tengo?

Los Servicios Infantiles se han comprometido a mantener un ambiente sin discriminación ni acoso y no tolerará ninguno de estos actos cuando se dirijan hacia una persona debido a su raza, religión, credo, color, nacionalidad, sexo, estado civil, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, estado militar, afiliación política, afiliación a organizaciones o actividad legal.

Las leyes federales y de Ohio disponen de protecciones específicas de sus derechos cuando usted recibe servicios de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Si tiene alguna otra pregunta acerca de sus derechos, hable con el personal o con cualquier empleado de la Oficina de Derechos del Cliente.

La Oficina de Derechos del Cliente de Servicios Infantiles ha establecido procedimientos para la revisión de las quejas y las apelaciones administrativas presentadas por los clientes. La Oficina de Derechos del Cliente informa a los clientes los derechos que tienen según la política de la agencia y las normas de Ohio. La Oficina de Derechos del Cliente es responsable de asegurar que la agencia respete los derechos del cliente y las normas del procedimiento de presentación de quejas y apelaciones. Las personas que pueden iniciar el proceso de presentación de quejas y apelaciones incluyen, entre otras, a los niños, los padres, los cuidadores pertenecientes y no pertenecientes a la familia, las personas acusadas de abuso o negligencia de un niño y los profesionales con un interés significativo en los servicios prestados por el personal. La Oficina de Derechos del Cliente:

- actúa como facilitador para la resolución de quejas y colabora cuando sea necesario, lo cual incluye asistir a las audiencias para la presentación de quejas;
- actúa como funcionario de audiencias administrativas cuando se impugnan los resultados de las investigaciones;
- presenta informes ante el consejo;
- depende del director ejecutivo para asuntos administrativos o relativos al presupuesto. Las conversaciones con el director ejecutivo acerca de casos individuales deben informarse por escrito al presidente del consejo;
- no puede ser sometida a medidas disciplinarias sin contar con la autorización del presidente del consejo; y
- puede solicitar ser incluida en el orden del día del consejo en cualquier momento para informar acerca de cualquier situación relativa a un caso individual o presentar otra información relacionada con las tareas de la Oficina de Derechos del Cliente. Solo el presidente del consejo puede negar la solicitud.

La Oficina de Derechos del Cliente se encuentra en las oficinas administrativas de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Es muy fácil ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente:

Dirección: 855 W. Mound St., Columbus, Ohio 43223

Correo electrónico: cro@fccs.co.franklin.oh.us

Teléfono: 614.275.2621

Fax: 614-275-2755

La apelación puede ser presentada por una persona que ha sido identificada como supuesta acusada en un caso fundamentado o indicado de abuso o negligencia de un niño. La apelación deberá presentarse **dentro de los treinta días calendario** de recibir la notificación de los resultados de una investigación. Si desea apelar los resultados de una investigación, póngase en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente (consulte la página 6). Tenga en cuenta que cuando apele los resultados de una investigación, la apelación no podrá proseguir hasta que todos y cada uno de los casos judiciales pendientes y relacionados con el resultado hayan recibido un fallo legal. Una vez efectuados todos los fallos legales relacionados con el resultado, el demandante podrá proseguir pero deberá hacerlo dentro de los treinta días calendario de haber recibido el último fallo judicial. Si hubiera un motivo justificado, el funcionario de audiencias puede conceder extensiones a estos plazos.

1. La apelación administrativa puede ser efectuada verbalmente, pero el formulario de apelación debe estar firmado por la persona que ha sido acusada de abuso o negligencia infantil. La documentación que le enviaremos para efectuar la apelación incluirá todos los formularios y la información necesarios para presentar una apelación administrativa. Complete y firme el formulario de apelación administrativa (la Oficina de Derechos del Cliente puede ayudarlo). Envíe la documentación necesaria junto con todo documento de respaldo a la Oficina de Derechos del Cliente. Una vez recibida la apelación administrativa, esta será enviada al Director del departamento de Admisiones e Investigaciones. Deberá poder reunirse o hablar acerca de su apelación dentro de los treinta días calendario. **La reunión para este primer paso se llevará a cabo en el número 4071 de la calle East Main.** Le enviaremos la respuesta escrita de la administración luego de efectuada la reunión.

2. Si la respuesta a la apelación administrativa no resuelve la apelación, póngase en contacto con el representante del departamento de Derechos del Cliente dentro de los treinta días calendario de recibida la respuesta. Su apelación será enviada luego al oficial de audiencias administrativas de la agencia. Una vez presentada una apelación, deberá poder participar en la audiencia dentro de los treinta días calendario. **La reunión para este segundo paso se llevará a cabo en el número 855 de la calle West Mound.** Si hubiera motivos justificados, el funcionario de audiencias puede extender estos plazos. El oficial de audiencias no participa directamente en la investigación o aprobación de la determinación del caso. La duración prevista de las audiencias es de una hora. El demandante debe informar al representante de la Oficina de Derechos del Cliente por anticipado si necesita hacer arreglos especiales. El demandante podrá llevar un abogado y testigos que puedan dar testimonios relevantes. La audiencia será grabada en audio. El oficial de audiencias puede excluir de la audiencia a todo participante que no exhiba una conducta respetuosa. Todas las partes que testifiquen deberán prestar juramento. El oficial de audiencias enviará un informe escrito dentro de los 30 días calendario de efectuada la audiencia. La decisión del oficial de audiencias constituye el recurso final ofrecido por los Servicios Infantiles del Condado de Franklin.

NOTA: Las audiencias no son procedimientos judiciales y como tales, no están sujetas a las normas relativas a la admisión de pruebas. El registro de la investigación de los Servicios Infantiles permanecerá confidencial por ley y no será dado a conocer ni se le permitirá el acceso al demandante antes, durante ni después de la audiencia.

Presentación de una queja

La **queja** es un reclamo formal acerca de los servicios o de la falta de ellos. La queja debe presentarse a su debido tiempo. La queja puede presentarse a más tardar a los treinta días calendario de que se produzca el evento o de enterarse de él. Si desea hacer alguna pregunta, póngase en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente llamando al 614-275-2621.

La resolución de una queja o preocupación puede hacerse de varias formas: trabajando con el equipo de servicios, el subdirector o efectuando una mediación. Si no ha podido resolver sus preocupaciones mediante el empleo de esos instrumentos, puede presentar una queja por escrito. Podemos enviarle los formularios que deberá completar para presentar la queja por correo o si prefiere, puede completar el formulario de presentación de quejas por Internet, en: http://www.franklincountyohio.gov/children_services/programs/client-rights-officer.cfm

1. Una vez que hayamos recibido la queja, esta será enviada al director del departamento correspondiente. Cuando la persona que presenta la queja o el administrador del departamento lo solicite, un representante de la Oficina de Derechos del Cliente podrá asistir a cualquiera de las reuniones posteriores. Usted debe poder reunirse con el director o hablar con él de la queja dentro de los treinta días calendario de haberla presentado. El director se pondrá en contacto con usted para acordar el día y la hora de la reunión. El director le enviará su respuesta por escrito dentro de los treinta días calendario de haber recibido la queja.

2. Si no está satisfecho con la respuesta del director, póngase en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente dentro de los treinta días calendario de haber recibido la respuesta. Su queja será luego enviada a un miembro del consejo ejecutivo de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Una vez presentada la queja o apelación en este nivel, deberá poder reunirse con un miembro del consejo ejecutivo o hablar con él dentro de los treinta días calendario. Se deberá programar una audiencia con usted dentro de los diez días hábiles. El miembro del consejo ejecutivo deberá enviarle una respuesta dentro de los diez días hábiles de efectuada la audiencia.

3. Si la respuesta del miembro del consejo ejecutivo no resuelve su queja, póngase en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente dentro de los treinta días calendario de haberla recibido. Su queja será luego enviada a un miembro de la oficina ejecutiva de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Una vez presentada la queja, deberá poder reunirse con el director ejecutivo o hablar con él dentro de los treinta días calendario. Se deberá programar una audiencia con usted dentro de los diez días hábiles. El director ejecutivo deberá enviarle una respuesta dentro de los diez días hábiles de efectuada la audiencia. La decisión del director ejecutivo constituye el recurso final en los Servicios Infantiles del Condado de Franklin.

El Consejo de Servicios Infantiles del Condado de Franklin ha determinado que los adultos y niños que sean clientes de esta agencia tendrán derecho a:

- 1.** utilizar los servicios de un intérprete sin costo alguno para el cliente, cuando sean solicitados para asistir al cliente en todas las interacciones con el personal de los Servicios Infantiles, lo cual incluye todas las reuniones, planificación del caso e interacciones con el personal de la agencia;
- 2.** que se tengan en cuenta y respeten sus valores culturales, dignidad personal, autonomía y privacidad;
- 3.** recibir los servicios en el entorno menos restrictivo y más humano posible. Esto es definido por la ley o las normas de Ohio o en el plan de servicios o del caso;

4. revisar el registro del caso siempre que la ley no les prohíba el acceso. Las solicitudes de información pueden negarse si la información solicitada representa un riesgo grave de dañar a alguien. Todas las solicitudes de acceso a registros de casos deberán hacerse por escrito. Las personas que soliciten la información deberán presentar una identificación personal con foto antes de que se les permita tener acceso a su registro. Si el registro tuviera información prohibida por la ley o que representara un riesgo grave de dañar a alguien, dicha información deberá ser retirada del registro antes de permitirle el acceso al mismo.

Si su caso está abierto, la persona responsable de responder a la solicitud de acceso es el director regional. El cliente podrá revisar su registro en la oficina de los FCCS ante la presencia de personal de la agencia.

Si su caso está cerrado, póngase en contacto con Richard Reynolds del Departamento Legal. Su número es 614-275-2584. La información a disposición de las personas que soliciten información acerca de casos cerrados se enviará directamente a la persona que la solicite.

La decisión de no otorgarle acceso a los registros a un cliente deberá ser documentada por escrito y deberá informársele acerca de ella por medio de una carta.

- 5.** incluir cualquier declaración en su registro del caso y revisar cualquier declaración realizada por el personal de la agencia en respuesta a las declaraciones del cliente;
- 6.** tener la oportunidad de participar en la creación de un plan del caso y recibir una copia del plan del caso y de toda modificación realizada en él y de los servicios, tratamientos o terapias propuestos o actuales; a la salud mental y física, y las necesidades sociales o económicas, y a que el plan del caso especifique si los servicios disponibles, apropiados y adecuados serán prestados en forma directa o por medio de una derivación;
- 7.** aceptar o rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia una vez que hayan recibido una explicación completa de las consecuencias que puede tener la aceptación o el rechazo a menos que se les ordene participar en los servicios por medio de la orden directa de un tribunal o el plan del caso o de servicios registrado por un tribunal con jurisdicción competente. Un padre, madre o tutor legal puede aceptar o rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia en nombre de un cliente menor de edad a menos que se le ordene al menor de edad participar en los servicios mediante la orden directa de un tribunal o por medio de un plan de servicios o del caso registrado por un tribunal con jurisdicción competente;



8. tener un plan de servicios o del caso actual individual y por escrito que tenga en cuenta la seguridad del niño;
9. tener participación activa e informada en la creación, revisión periódica y reconsideración del plan de servicios o del caso;
10. no utilizar medicamentos innecesarios o excesivos;
11. no ser sometido a encierros o restricciones físicas innecesarios;
12. ser informado acerca de tratamientos peligrosos o inusuales y rechazarlos;
13. participar en todo servicio adecuado y disponible que preste la agencia, independientemente de que haya rechazado otros servicios, tratamientos o terapias y sin importar que hayan abandonado un tratamiento anterior en ese u otro servicio, a menos que haya una necesidad específica y válida que impida o requiera la participación del cliente en otros servicios. Esta necesidad se deberá explicar al cliente y ponerse por escrito en el plan de servicios o del caso del cliente;
14. tener la oportunidad de consultar con especialistas en tratamientos o asesores jurídicos independientes, debiendo los clientes hacerse cargo de los gastos;
15. la confidencialidad, dentro de las limitaciones y requisitos impuestos por las leyes o normas federales y de Ohio, órdenes judiciales o un plan de servicios o del caso registrado. Toda persona que tenga capacidad legal para autorizar la divulgación de información acerca de un cliente de la agencia deberá hacerlo en forma acorde con las leyes y normas federales y de Ohio;
16. ser informados anticipadamente del motivo o los motivos que ocasionaron la interrupción del servicio y participar en la planificación;
17. recibir una explicación acerca de los motivos por los cuales se les niega un servicio;
18. no ser discriminados en la prestación de servicios debido a la cultura, raza, sexo, edad, religión, color, orientación sexual, discapacidad física o mental, nacionalidad, nivel de ingresos o afiliación política de la persona;
19. conocer el costo de los servicios;
20. estar totalmente informados de todos sus derechos;
21. ejercer todo y cualquier derecho sin sufrir represalias de ningún tipo, incluido el acceso a los servicios, el cual no deberá ser afectado;
22. presentar una queja; y
23. recibir instrucciones verbales y escritas para presentar una queja.
24. recibir ayuda para obtener un informe crediticio, si tiene 16 años o más y se encuentra bajo la custodia de la agencia.

y respecto a los niños que están bajo nuestro cuidado

El personal de los Servicios Infantiles, los padres de acogida y los padres adoptivos con niños colocados antes de la adopción reciben capacitación que les enseña cómo responder a niños que exhiben conductas fuera de control. El personal y los cuidadores no deben usar ninguna intervención restrictiva para el manejo de la conducta como por ejemplo: restricciones físicas, mecánicas o químicas, aislamiento o encierro.

El personal de los Servicios Infantiles, los padres de acogida y los padres adoptivos con niños colocados antes de la adopción no deberán: →→

1. Censurar o abrir ninguna carta recibida o enviada de niños que estén bajo custodia de la agencia, excepto cuando:
 - a. se sospeche que contiene sustancias o materiales no autorizados, peligrosos o ilegales, en cuyo caso se deberá abrir la carta en presencia del personal designado,
 - b. la recepción o el envío de cartas sin abrir esté contraindicado en el plan de servicio (no incluye el correo electrónico), o
 - c. la recepción o el envío de cartas a personas específicas constituya una seria amenaza para la seguridad del niño o de los padres de acogida o sea contraria a los mejores intereses del niño, y las personas y los motivos para ejercer esta censura sobre las cartas estén documentados en el registro del caso.
2. Restringir el derecho de los niños que estén bajo custodia de la agencia a tener conversaciones telefónicas privadas, excepto cuando:
 - a. la restricción se base en contraindicaciones en el plan de servicio relacionadas con la seguridad del niño, los padres de acogida o el personal, o satisfaga los mejores intereses del niño, y
 - b. la restricción sea aprobada por adelantado y revisada mensualmente por el Director Regional o el Subdirector u otra persona designada,
 - c. la restricción sea revisada semanalmente por el Supervisor del Asistente Social al cual esté asignado el niño, y
 - d. la aprobación y las revisiones estén documentadas en el registro del caso,
 - e. la restricción sea para el cumplimiento de una orden específica de un tribunal.



Si no está satisfecho con los servicios, la Oficina de Derechos del Cliente puede ayudarlo a presentar una queja. Puede presentar una queja **a más tardar a los treinta días calendario de que se produzca el evento o de enterarse de él**. Para resolver una preocupación, póngase en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente (consulte la página 6).

La Oficina de Derechos del Cliente puede ayudarlo también a presentar una apelación administrativa a los resultados de una investigación. La apelación debe presentarse dentro de **los treinta días calendario de enterarse de los resultados de una investigación**. Para presentar una apelación administrativa, póngase en contacto con la Oficina de Derechos del Cliente (consulte la página 6).

Aquellas personas que reciben servicios de Permanent Family Solutions Network (PFSN) o del programa National Youth Advocate Program (NYAP), dos agencias que proporcionan servicios de protección por contrato directamente a las familias y a los niños, deben tener en cuenta que estas agencias tienen sus propios protocolos para resolver quejas y preocupaciones. Le recomendamos que se ponga en contacto con el asistente social o el supervisor para resolver su preocupación. Si no puede hacerlo, póngase en contacto con el representante de la Oficina de Derechos del Cliente de la agencia que atiende su caso. →→