



Protecting Children by Strengthening Families

Derechos del consumidor e información

Nombre y teléfono del asistente social:

Supervisor:

Director adjunto:

Director:

Dirección de las oficinas:

Admisión	4071 E. Main St.	614.229.7100
Este	4071 E. Main St.	614.421.5500
Oeste	1919 Frank Rd.	614.278.5800
Dpto. de Adopciones	855 W. Mound St.	614.341.6000
Dpto. 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



Gracias a la colaboración de las familias y sus comunidades,
defendemos la seguridad, la permanencia y el bienestar
de todos los niños a los que atendemos con respeto a la familia y su cultura.

Acerca de este folleto

Nuestra política es entregarle este folleto y analizarlo en su primera entrevista en persona con uno de nuestros asistentes sociales. Si tiene preguntas, llame a su asistente social o supervisor indicados en la portada. Si su caso se abre y se envía a una de nuestras oficinas regionales, el nuevo asistente social se asegurará de que usted reciba una copia con los nombres del nuevo supervisor y asistente social.

Acerca de su derecho a comunicarse de forma eficaz

Todas las personas que no puedan comunicarse en inglés, ya sea de forma oral o escrita, tendrán acceso equitativo a los servicios prestados por los Servicios Infantiles del Condado de Franklin. La comunicación eficaz se proporcionará a través del personal de los Servicios Infantiles, cuando sea posible. Cuando no sea posible, se proporcionará un intérprete certificado de forma gratuita.

Índice

¿Qué son los Servicios Infantiles del Condado de Franklin?	3
¿Qué puedo esperar de los FCCS?.....	4
¿Cómo lo afecta la Ley de Bienestar Social para Niños Indígenas?	5
¿Qué servicios pueden ser de ayuda para mi familia?	6
¿Qué ocurre si mi hijo debe dejar la casa?.....	7
¿Cuáles son mis derechos?	8
¿De qué forma están protegidos mis derechos?	12
Cuando ocurre una catástrofe	15

¿Qué son los Servicios Infantiles del Condado de Franklin?

Nuestro organismo se rige por la ley para investigar el maltrato y el descuido infantil, y las derivaciones de dependencia. Solo nos involucramos para garantizar la seguridad de los niños o ayudar a la familia durante una crisis. Nuestro objetivo inicial es siempre mantener a los niños seguros en casa y prestar dichos servicios que pueden evitar que se abra un caso. Si se abre un caso, respondemos de tres formas. Si es posible mantener al niño en el hogar en forma segura, trabajaremos con la familia para desarrollar un plan para resolver los problemas que los derivaron a nosotros. En ocasiones, es necesario sacar a los niños de su hogar de forma temporal. Cuando se ha demostrado que no es posible reunir a un niño con su familia, el organismo tratará de lograr la custodia permanente y colocará al niño en adopción.

Durante el transcurso de un caso, se insta a las familias a proporcionar comentarios y a ser parte del proceso de toma de decisiones del equipo. Cuando las familias pueden ayudar a identificar los aspectos problemáticos y son incluidas en el desarrollo del plan de servicios para ayudarlos, se prestan mejores servicios.

Todos los niños merecen tener un hogar estable y permanente. Esta permanencia se puede presentar de distintas formas, reunificación con la familia biológica, cuidado de parientes, adopción, contacto de familia de acogida o conexiones en la comunidad, todas las cuales pueden ofrecer un apoyo a los jóvenes para toda la vida.



Los Servicios Infantiles quieren que llame en los siguientes casos:

- ☎ Si considera que los servicios de protección pueden ser de utilidad para usted o su familia.
- ☎ Si recibió servicios de protección anteriormente pero los necesita de nuevo.
- ☎ Si piensa que un niño o una familia necesitan servicios de protección.
 - La persona que llama tiene derecho a permanecer en el anonimato-

Los Servicios Infantiles siguen los siguientes principios rectores:

- ◆ Somos profesionales del bienestar infantil.
- ◆ Respetamos a las familias.
- ◆ Valoramos a todos los niños.
- ◆ Valoramos a nuestros socios.

¿Qué puedo esperar de Servicios Infantiles?

Nuestros asistentes sociales trabajan con las familias para resolver sus problemas. La ley exige que Servicios Infantiles investigue los alegatos relacionados con niños que pueden sufrir maltrato, descuido o sean dependientes y necesiten protección.

Estas llamadas abordan por lo general lo siguiente:

- ◆ Falta de supervisión, de alimento, de refugio, de servicios básicos o de atención médica para un niño
- ◆ Maltrato físico de un niño
- ◆ Abuso sexual de un niño
- ◆ Un niño que no crece ni se desarrolla
- ◆ Descuido relacionado con la educación
- ◆ Un niño que presenta problemas graves de conducta
- ◆ Un niño que ha escapado de casa
- ◆ Consumo de drogas o alcohol en la familia
- ◆ Seguridad o protección de un niño
- ◆ Muerte de un niño

El asistente social de Servicios Infantiles le indicará las inquietudes que se denunciaron y averiguará si hay algún problema relacionado con dichos temas. Para hacer esto, hablaremos con usted, su hijo, la escuela, los profesionales y otras personas involucradas, si es necesario. Según la ley de Ohio, el nombre de la persona que hace la denuncia es **confidencial** y no se puede divulgar.

Si los hechos de la investigación demuestran que no se necesitan servicios de protección, se lo diremos y se cerrará la investigación.

Si los hechos demuestran que los servicios de protección son necesarios, Servicios Infantiles trabajará con usted. Este trabajo lo puede realizar a través de acuerdos u órdenes del Juzgado de Menores.

Se creará un plan del caso con su asistente y se indicarán los servicios necesarios en un plan del caso. Este plan explica lo que el padre o madre, el niño o el organismo harán para lograr los cambios necesarios. Debido a que sus necesidades o las necesidades de su hijo cambian, el plan puede modificarse. Se le pedirá que firme este plan y las modificaciones que se le hagan. Recibirá una copia de la evaluación del plan del caso.

Las reuniones sobre su caso se realizan, como mínimo, dos veces al año con Servicios Infantiles (y con el Juzgado de Menores, si está involucrado) para actualizar el plan y revisar el avance logrado. Si su familia no está de acuerdo con los servicios o con una decisión, se deben tomar medidas para abordar dichas inquietudes (consulte la página 8).

Un denunciante obligatorio que hace un informe del maltrato o descuido. Previa solicitud, se deberá informar al denunciante de todo lo siguiente:

- ◆ Si el organismo público de servicios infantiles (PCSA, Public Children Services Agency) ha iniciado una investigación.
- ◆ Si el PCSA continúa con la investigación.
- ◆ Si el PCSA está involucrado con el niño que es el sujeto del informe.
- ◆ El estado general de la salud y la seguridad del niño que es el sujeto del informe.
- ◆ Si a causa del informe se ha presentado una queja en el Juzgado de Menores o cargos delictuales en otro tribunal.



La Ley de Bienestar Social para Niños Indígenas (ICWA, Indian Child Welfare Act) es una ley federal que busca mantener a los niños indoamericanos con sus familias indígenas. El Congreso aprobó la Ley ICWA en 1978, en respuesta a la alta cantidad de niños indígenas que eran sacados de su hogar, tanto por organismos públicos como privados. La finalidad que perseguía el Congreso con la Ley ICWA era "proteger los mejores intereses de los niños indígenas y fomentar la estabilidad y la seguridad de las tribus y las familias indígenas" (25 U.S.C. § 1902). Los asistentes sociales deben tomar muchas cosas en cuenta cuando trabajan en un caso de la Ley ICWA, como las siguientes:

- ◆ Proporcionar “esfuerzos activos” a la familia.
- ◆ Identificar una colocación que sea adecuada según las disposiciones de preferencia de la Ley ICWA.
- ◆ Informar a la tribu del niño y a los padres del niño sobre el proceso de custodia.
- ◆ Trabajar de forma activa para involucrar a la tribu y a los padres del niño en los procesos.

Su asistente social debería ser capaz de explicarle sus derechos según la Ley ICWA y cualquier otra acción del caso de forma tal que sea fácil para usted comprenderla.

Si considera que la Ley ICWA no se está aplicando de forma correcta en el caso de su hijo, debería hablar con el supervisor del asistente social. La oficina de Derechos del Cliente también puede ayudarlo para garantizar que la Ley ICWA se aplique de forma correcta.

¿Qué servicios pueden ser de ayuda para mi familia?

Servicios Infantiles ofrece, entre otros, los siguientes servicios:

- ◆ Investigación de maltrato y descuido infantil
- ◆ Servicios de protección y administración de casos
- ◆ Servicios para adolescentes
- ◆ Servicios de orientación
- ◆ Servicios en el hogar
- ◆ Servicios de administración del hogar
- ◆ Servicios voluntarios
- ◆ Servicios médicos para niños
- ◆ Servicios de emancipación y vida independiente para jóvenes de 16 años de edad o más
- ◆ Servicios de adopción para niños de todas las edades
- ◆ Servicios de conservación de familia

Los Servicios Infantiles hacen derivaciones a organismos de la comunidad para que reciba otros servicios de apoyo, como los siguientes:

- ◆ Servicios de salud mental
- ◆ Educación sobre crianza
- ◆ Evaluación o consulta psiquiátrica o psicológica
- ◆ Evaluación y tratamiento en caso de consumo de drogas y alcohol
- ◆ Ayuda con guarderías
- ◆ Servicios para contribuir al desarrollo saludable de los niños
- ◆ Ayuda pertinente
- ◆ Alojamiento
- ◆ Servicios para adolescentes problemáticos

¿Qué ocurre si mi hijo debe dejar la casa?

Todos los niños merecen tener un hogar permanente. En un esfuerzo para garantizar esto, es posible que se coloque a los niños en el entorno más hogareño disponible. Dicho entorno puede incluir lo siguiente:

- ♦ La casa de un pariente
- ♦ Una casa de acogida
- ♦ Un hogar grupal
- ♦ Un establecimiento residencial lo más cerca posible del hogar
- ♦ Un hogar adoptivo

Se espera que su familia trabaje en conjunto con Servicios Infantiles para fortalecer y reunir a la familia. Esto se hace para proporcionar permanencia a los niños.

Se espera que las familias:

- ♦ ayuden a redactar el plan del caso, que incluye servicios para satisfacer las necesidades de su familia;
- ♦ proporcionen un hogar seguro, limpio y acogedor para el o los niños;
- ♦ se reúnan con su asistente social y otro personal para revisar el avance;
- ♦ asistan y participen en programas o servicios indicados en el plan del caso;
- ♦ asistan a las audiencias en el tribunal y cumplan las órdenes dictadas por el tribunal.

En todas las ocasiones en que se trata con niños, Servicios Infantiles informan al **Departamento de Servicios Laborales y Familiares del condado de Franklin** y al **Organismo de Cumplimiento de la Manutención del condado de Franklin**.

Pida una copia del folleto **“Lejos de casa, volver a casa”** a su asistente social. Contiene información sobre el proceso de reunificación y respuestas a las preguntas más frecuentes. Los niños de 14 años de edad o más recibirán el **“Manual para promover sus derechos”** para asegurarse de que el niño es consciente de sus derechos en relación con educación, salud, visitas y participación en el tribunal mientras se encuentra en cuidado sustituto.

¿Cuáles son mis derechos?

Los Servicios Infantiles están comprometidos a mantener un entorno libre de discriminación y acoso, y no tolerarán ninguno de ellos cuando se dirigen contra una persona por su raza, religión, credo, color, nacionalidad, sexo, estado civil, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, estado militar, afiliación política, pertenencia a una organización o actividad legal.

La ley federal y la de Ohio otorgan protecciones específicas para sus derechos mientras recibe servicios de Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Si tiene preguntas adicionales, puede analizarlas con el personal o con cualquier persona en la oficina de Derechos del Cliente.

La oficina de Derechos del Cliente de Servicios Infantiles ha establecido procedimientos para la revisión de quejas y apelaciones administrativas de los clientes. La oficina de Derechos del Cliente informa a los clientes de sus derechos de acuerdo con la política del organismo y otras normas de Ohio. La oficina de Derechos del Cliente es responsable de garantizar el cumplimiento del organismo de los derechos del cliente y de las normas del procedimiento de quejas y apelaciones. Las personas con derecho a acceder al proceso de quejas o apelaciones son, entre otras, niños, padres, cuidadores con o sin parentesco, personas acusadas de maltrato o descuido de un niño y profesionales con una participación importante en los servicios prestados por el personal. La oficina de Derechos del Cliente:

- ♦ actúa como un facilitador previo a la queja formal;
- ♦ actúa como un funcionario de audiencias para los hallazgos investigativos impugnados;
- ♦ actúa como un coordinador de derechos civiles;
- ♦ actúa como un delegado de revisión;
- ♦ presenta informes a la junta;
- ♦ informa al director ejecutivo sobre asuntos administrativos y de presupuesto. Los análisis relacionados con casos individuales con el director ejecutivo se informan a la presidencia de la junta por escrito.
- ♦ No puede estar sujeto a medidas disciplinarias sin la aprobación de la presidencia de la junta.
- ♦ Puede solicitar la colocación en el programa de la junta en cualquier momento para informar sobre la situación de algún caso individual u otra información relacionada con el trabajo de la oficina de Derechos del Cliente. Solo la presidencia de la junta puede denegar la solicitud.

La oficina de Derechos del Cliente se ubica en las oficinas administrativas de Servicios Infantiles del Condado de Franklin.

Correo:

855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223

Correo electrónico: cro@fccs.us

Teléfono: 614.275.2621

Fax: 614.275.2755

La Junta de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin ha determinado que los adultos y los niños que son clientes del organismo deben tener los siguientes derechos:

1. A servicios de interpretación, gratuitos para los clientes, cuando los solicitan para ayudarlos en todas las interacciones con el personal de Servicios Infantiles, como todas las reuniones, la planificación del caso y las interacciones con el personal del organismo.
2. A ser tratado de forma tal que respete y considere su cultura, su dignidad personal, su autonomía y su privacidad.
3. A servicios en un entorno menos restrictivo y más humano. La ley y la norma de Ohio o el plan del caso o servicio definen esto.
4. A revisar los registros de su caso, siempre y cuando la ley no prohíba el acceso. Las solicitudes de información se pueden denegar si la información solicitada representa un daño o riesgo grave para alguien. Todas las solicitudes de acceso a los registros del caso se deben hacer por escrito. Las personas que solicitan información deben presentar una identificación antes de recibir acceso a sus registros. Si hay información que está prohibida por ley o podría representar un riesgo grave de daño para alguien en el registro, se sacará antes de otorgar el acceso.

Si su caso está abierto, el director de la región es responsable de responder ante una solicitud de acceso. Los clientes pueden revisar sus registros en una oficina de los FCCS en presencia del personal del organismo.

Si su caso está cerrado, comuníquese con el Departamento Jurídico al 614-275-2584. La información disponible para las personas que solicitan información sobre casos cerrados se enviará directamente al solicitante.

Una decisión de denegar el acceso de los clientes a los registros se documentará por escrito y se le enviará en una carta.

5. A adjuntar cualquier declaración en el registro del caso y revisar cualquier declaración proporcionada por el personal del organismo en respuesta a la declaración del cliente.
6. A tener una oportunidad de participar en la creación del plan del caso y a que se le proporcione una copia del plan del caso y de las enmiendas del plan del caso, y de los servicios, tratamiento o terapias propuestos y actuales; salud física y mental, y necesidades sociales o económicas, y que especifique qué tan disponibles, apropiados y adecuados son los servicios para ser prestados de forma directa o por derivación.
7. A dar el consentimiento o rechazar algún servicio, tratamiento o terapia después de la explicación completa de las consecuencias esperadas de dicho consentimiento o rechazo, a menos que una orden judicial directa o un plan de caso o servicio anotado en el diario de un tribunal competente le ordene participar en los servicios. Un padre, madre o tutor legal pueden dar consentimiento o rechazar algún servicio, tratamiento o terapia en nombre de un cliente menor de edad, a menos que una orden judicial directa o un plan de caso o servicio anotado en el diario de un tribunal competente le ordene participar en los servicios.

8. A un plan de servicio o caso individual, actual y por escrito que aborde la seguridad del niño.
9. A participar de forma activa e informada en el establecimiento, la revisión periódica y la reevaluación del plan de servicios o caso.
10. A no tener que tomar medicamentos innecesarios o en exceso.
11. A no ser sometido a restricción o aislamiento en exceso.
12. A recibir información y rechazar un procedimiento de tratamiento inusual o peligroso.
13. A participar en cualquier servicio apropiado y disponible del organismo, sin importar el rechazo de uno o más servicios, tratamientos o terapias; o de la recaída de un tratamiento anterior en ese u otros servicios, a menos que sea una necesidad específica y válida que imposibilite o exija la participación del cliente en otros servicios. Se debe explicar esta necesidad al cliente y debe quedar por escrito en el plan de servicios o caso del cliente.
14. A tener la oportunidad de consultar con especialistas de tratamiento independientes o un asesor legal a su propio cargo.
15. A confidencialidad dentro de las limitaciones y los requerimientos de las reglas y las leyes, órdenes judiciales o plan de servicio o caso anotado en el diario federal y de Ohio. Toda persona con la capacidad legal de consentir la divulgación de información relacionada con un cliente del organismo puede hacerlo de acuerdo con las reglas o leyes federales y de Ohio.
16. A recibir información con anticipación sobre el motivo o los motivos de la cesación de los servicios y participar en la planificación.
17. A recibir una explicación sobre las razones de la negación del servicio.
18. A no ser discriminado durante la prestación de servicios por motivos de cultura, raza, sexo, edad, religión, color, orientación sexual, discapacidad mental o física, nacionalidad, nivel de ingreso o afiliación política de la persona.
19. A conocer el costo de los servicios.
20. A recibir información completa sobre todos los derechos.
21. A ejercer todos los derechos sin ninguna forma de represalia, como tener acceso a los servicios, lo que no puede ser comprometido.
22. A presentar una queja formal.
23. A recibir instrucciones verbales y por escrito para la presentación de una queja formal.
24. A recibir ayuda para obtener un informe crediticio, si es mayor de 16 años y se encuentra bajo la custodia del organismo.

Sobre los niños a nuestro cargo

El personal de Servicios Infantiles, padres suplentes y padres adoptivos que cuidan niños antes de la adopción son capacitados para saber cómo responder a comportamientos fuera de control. El personal y los cuidadores no deben realizar intervenciones restrictivas de manejo de conducta, como: restricciones químicas, mecánicas o físicas, aislamiento o encierro.

El personal de Servicios Infantiles, padres suplentes y padres adoptivos que cuidan niños antes de la adopción no deben hacer lo siguiente:

1. Censurar o abrir cualquier correo entrante o saliente de los niños bajo la custodia del organismo, a menos que:
 - a. exista la sospecha de que contiene material o sustancias ilegales, peligrosas o no autorizadas, en cuyo caso el correo será abierto en presencia de personal designado;
 - b. recibir o enviar correos sin abrir está contraindicado en el correo electrónico excluyente del plan de servicio; o
 - c. recibir o enviar correos a personas específicas sea una amenaza grave para la seguridad del niño o los padres suplentes o no sea conveniente para el niño y las personas, y los motivos de esta censura del correo sean documentados en el registro del caso.
2. Restringir el derecho de los niños bajo la custodia del organismo de tener conversaciones telefónicas privadas, a menos que dicha restricción:
 - a. se base en contraindicaciones en el plan de servicio relacionadas con la seguridad del niño, los padres suplentes o el personal, o sea lo más conveniente para el niño;
 - b. sea aprobada con anticipación y revisada cada mes por un director regional o director adjunto o un designado adecuado;
 - c. sea revisada cada semana por el supervisor del asistente social asignado al niño;
 - d. la aprobación y revisiones sean documentadas en el registro del caso; o
 - e. se realice de conformidad con una orden judicial específica.

La oficina de Derechos del Cliente puede ayudarlo a presentar una queja formal si no se siente satisfecho con los servicios. Puede presentar una queja formal **a más tardar treinta días calendario después del acontecimiento o de enterarse del acontecimiento**. Para tratar una inquietud, comuníquese con la oficina de Derechos del Cliente (consulte la página 8).

La oficina de Derechos del Cliente también puede ayudarlo a presentar una apelación administrativa de un hallazgo de investigación. Debe presentar una apelación dentro de **treinta días calendario después de enterarse del hallazgo de investigación**. Para presentar una apelación administrativa, comuníquese con la oficina de Derechos del Cliente (consulte la página 8).

Para los casos que son tratados por un organismo de atención administrada, red de soluciones familiares permanentes (PFSN, Permanent Family Solutions Network) o National Youth Advocate Program (NYAP), organismos que entregan servicios de protección contratados directamente a familias y niños, cuentan con sus propios protocolos para abordar quejas formales e inquietudes. Se le insta a resolver sus inquietudes con el asistente social o supervisor. Si no puede hacerlo, comuníquese con el funcionario de Derechos del Cliente del organismo que atiende su caso.

¿De qué forma están más protegidos mis derechos?

Presentación de una queja formal

Padres, custodios, tutores legales, cuidadores suplentes, cuidadores consanguíneos, postulantes o proveedores de arreglos de viviendas aprobados y supervisados por un adulto y niños que han interactuado con el organismo por cualquier motivo relacionado con la función del organismo tienen derecho a expresar sus inquietudes relacionadas con dicha interacción. La resolución de una queja o inquietud se puede llevar a cabo de diferentes maneras: puede trabajar con un equipo de servicio, director adjunto o a través de una queja formal previa. Si sus inquietudes no fueron resueltas con estas herramientas, puede presentar una queja formal.

Una **queja formal** es una queja relacionada con los servicios o la falta de servicios. Las quejas formales se deben presentar de forma oportuna. La queja formal se debe presentar a más tardar **treinta días calendario** después del acontecimiento o de que se enteró del acontecimiento.

1. Después de que la oficina de Derechos del Cliente reciba y apruebe la solicitud de queja formal, será enviada al director del departamento correspondiente. Un representante de la oficina de Derechos del Cliente puede asistir a todas las reuniones siguientes previa solicitud de quien presenta la queja o el administrador del departamento. Deberá reunirse o analizar su queja formal con el director dentro de **treinta días calendario** desde que presentó la queja formal. El director se comunicará con usted para establecer una hora para la reunión. Se le debería enviar la respuesta por escrito del director dentro de los **treinta días calendario** después de haber recibido su queja formal.
2. Si la respuesta del director es insatisfactoria, comuníquese con la oficina de Derechos del Cliente dentro de los **treinta días calendario** desde que recibió dicha respuesta. Su queja formal será enviada al director adjunto o designado. Después de que haya presentado la queja formal en este nivel, deberá reunirse o analizarla con el director adjunto o designado dentro de **treinta días calendario**. El director adjunto o designado se comunicará con usted para establecer una hora para la reunión. Se le debería enviar la respuesta por escrito del director adjunto o designado dentro de los **treinta días calendario** después de haber recibido su queja formal.
3. Si la respuesta del director adjunto o designado no resuelve su queja formal, comuníquese con la oficina de Derechos del Cliente dentro de los **treinta días calendario** desde dicha respuesta. Su queja formal será enviada al director ejecutivo de Servicios Infantiles del Condado de Franklin. Después de que haya presentado la queja formal, deberá reunirse o analizarla con el director ejecutivo dentro de **treinta días calendario**. El director ejecutivo se comunicará con usted para establecer una hora para la reunión. Se le debería enviar la respuesta por escrito del director ejecutivo **dentro de los treinta días calendario** después de haber recibido su queja formal. La decisión del director ejecutivo es el recurso final dentro de Servicios Infantiles del Condado de Franklin.

Presentación de una apelación

Una **apelación** puede ser presentada por una persona que el organismo haya confirmado o indicado como responsable de abuso o descuido infantil después de una investigación. Solo el responsable (apelante) puede presentar una apelación de la sentencia del informe. El apelante debe presentar una apelación a más tardar **treinta días calendario** después del envío por correo de los hallazgos de la sentencia. Ninguna apelación puede proseguir hasta que hayan finalizado todos los casos de un Juzgado de Menores o tribunal penal relacionados con los hallazgos de la investigación. Después de que hayan sido determinados todos los fallos relacionados con los hallazgos, el apelante debe notificar a la oficina a más tardar **treinta días calendario** después de la resolución de los asuntos judiciales relacionados.

1. Después de que la oficina de Derechos del Cliente reciba y apruebe la solicitud de apelación de la sentencia, será enviada al director del Departamento de Admisión e Investigación. Se comunicarán con el apelante para programar una cita para que presente su caso al administrador de Admisión. El apelante deberá estar disponible para reunirse dentro de los **treinta días calendario** desde que presenta la apelación. El apelante puede ser acompañado por un abogado y un testigo que puedan ofrecer información relevante. El administrador de Admisión enviará una carta por escrito de la respuesta al apelante dentro de **treinta días calendario**.

2. Si la respuesta administrativa no resuelve la apelación, el apelante puede comunicarse con la oficina de Derechos del Cliente a más tardar **treinta días calendario** desde que reciba dicha respuesta para solicitar una audiencia de apelación de la sentencia. La apelación será enviada al funcionario de audiencias administrativas. El funcionario de apelaciones no está directamente involucrado en la investigación o aprobación de la sentencia del caso. Después de hacer la solicitud, el apelante deberá estar disponible para reunirse dentro de los **treinta días calendario**. El apelante debe informar con anticipación a la oficina de cualquier necesidad especial. El apelante puede ser acompañado por un abogado y un testigo que puedan ofrecer un testimonio relevante. La audiencia será programada dentro de los **treinta días calendario** después de que sea recibida por la oficina. Las audiencias de apelación son programadas para una hora y serán grabadas en audio. Todas las partes que deban declarar, tendrán que juramentar. El funcionario de audiencias enviará un informe por escrito dentro de los **treinta días calendario** desde la audiencia de apelación. La decisión del funcionario de audiencias es el recurso final dentro de los Servicios Infantiles del Condado de Franklin.

NOTA: *Las audiencias no son procedimientos judiciales y, como tal, no se aplica la norma en materia de pruebas. El registro de investigación de Servicios Infantiles se mantendrá confidencial por ley y no será divulgado ni compartido con el apelante antes, durante o después de la audiencia.*

Además del proceso de quejas y quejas formales de Servicios Infantiles, el Departamento de Servicios Laborales y Familiares de Ohio es responsable de garantizar que todos los organismos de servicios infantiles del condado cumplan las reglas estatales. Se puede comunicar con el Departamento de Servicios Laborales y Familiares de Ohio a través del teléfono gratuito 866-886-3537, opción 4.

Los Servicios Infantiles exigen el reembolso de servicios a niños en programas estatales y federales y la ley les exige entregar servicios en conformidad con estatutos estatales y federales.

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad mental o física, género o estuvo sujeto a discriminación por cualquier programa, servicio o beneficio autorizado o proporcionado por los Servicios Infantiles del Condado de Franklin, se puede comunicar con cualquiera de los servicios siguientes:

- ♦ El coordinador de derechos civiles (CRC, Civil Rights Coordinator) de Servicios Infantiles del Condado de Franklin es especialista en la administración de quejas relacionadas con discriminación. El CRC puede ayudarlo y entregarle instrucciones relacionadas con derechos civiles. El CRC se encuentra en 855 West Mound St, Columbus, OH, 43223, y se puede comunicar a través del 614.275.2621.
- ♦ Servicios de Derechos Legales de Ohio, 8 E. Long St, 5.º piso, Columbus, Ohio 43215-2999, número gratuito en todo el estado (voz): 800-282-9181, número gratuito en todo el estado (TTY): 800.858.3542, teléfono: 614.466.7264; TTY: 614.728.2553, Fax: 614.644.1888.
- ♦ Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., 200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201, línea TDD gratuita: 800.537.7697.

Si considera que tenía derecho a servicios que no fueron prestados, también puede presentar una queja con diversas organizaciones como las siguientes, entre otras:

Counselor, Social Worker and Marriage & Family Therapists Board del estado de Ohio
77 South High Street, 24th Floor,
Columbus, Ohio 43215
614.466.0912

Junta de Psicología del estado de Ohio
77 South High Street, Suite 1830
Columbus, Ohio 43215
614-466-8808

Servicios de Alcohol, Drug Addiction and Mental Health (ADAMH)
447 E. Broad St., Columbus, OH 43215
614.224.1057

Junta de Enfermería de Ohio
17 S. High St., Suite 400,
Columbus, Ohio 43215
614.466.3947

Un funcionario de Derechos del Cliente puede ayudarlo a enviar sus inquietudes.

Si FCCS está trabajando con usted y su familia cuando ocurre una catástrofe:

Si una catástrofe lo **afecta a usted** y su familia y es necesario evacuar de inmediato a su familia de su hogar o ubicación, avise de inmediato a FCCS al 614-229-7100. Debe estar preparado para entregar toda la información posible para ayudarnos a conocer su identidad y dónde está viviendo.

Si una catástrofe **afecta a toda la comunidad**, manténgase atento a los medios de comunicación locales para recibir información de FCCS.

Si la catástrofe **afecta la visita** con sus hijos o si la visita es una orden judicial, debe informarnos y trabajaremos con usted para evitar que sus visitas sean interrumpidas durante momentos complicados.

En caso de inclemencias del tiempo, la decisión de cancelar la visita y el transporte va a coincidir con el sistema de nivel de emergencia por nieve. La visita será cancelada cuando haya una situación de emergencia por nieve de nivel 2 o 3 aplicable a:

- ◆ el condado de Franklin
- ◆ el condado donde habitan los niños
- ◆ el condado donde se va a realizar la visita
- ◆ cualquier condado por donde deba pasar el transportista

En este caso, comuníquese con Apoyo para las visitas al 614-229-7001 durante la emergencia climática. Se realizarán esfuerzos razonables para compensar todas las visitas canceladas cuando lo permita el clima.



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: _____

Notas

Notas

Gracias a la colaboración de las familias y sus comunidades, defendemos la seguridad, la permanencia y el bienestar de todos los niños a los que atendemos de forma tal que respete a la familia y su cultura.

Franklin County
Children Services

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208

614.275.2571

614.275.2755 (fax)

www.childrensServices.franklincountyohio.gov/



“Protegiendo a los niños fortaleciendo las familias”

Publicado por los Servicios Infantiles del Condado de Franklin
Oficina de Derechos del Cliente
CS-Consumer Rights Book–Spanish (Rev. 4-2017)