****

**Informações sobre o Protocolo de uma Reclamação Formal de Intervenção Precoce**

 **Perguntas Frequentes**

Os serviços de Intervenção Precoce (EI, em inglês) de Massachusetts apoiam a aprendizagem da criança por meio de atividades relevantes do dia-a-dia. Os serviços de Intervenção Precoce são prestados diferentemente dos serviços prestados em um hospital ou centro terapêutico ambulatorial. Os serviços são baseados no desenvolvimento de práticas adequadas, pesquisas atuais e na Parte C do Ato de Educação de Indivíduos com Deficiências.

A Intervenção Precoce de Massachusetts tem como foco três conceitos no trabalho com as famílias:

1. Bebês e crianças pequenas aprendem melhor por meio de prática repetida durante atividades diárias.
2. Pais e cuidadores têm o maior impacto sobre o progresso de uma criança.
3. A Intervenção Precoce apoia a relação entre você, sua família e a criança.

**O que é uma reclamação formal?** Uma reclamação formal é uma declaração por escrito de que um programa de Intervenção Precoce violou uma ou mais exigências dos Padrões Operacionais de Intervenção Precoce ou a Parte C do Ato de Educação de Indivíduos com Deficiências (IDEA, em inglês). Reclamações administrativas formais não abordam discordâncias sobre a elegibilidade da criança, tipo, frequência ou duração dos serviços EI (leia sobre audiência e mediação).

Existem exigências e linhas de tempo que o programa EI deve seguir enquanto presta os serviços a você. Alguns exemplos são:

* Providenciar uma notificação por escrito para você sobre os seus direitos ou sobre uma ação proposta ou recusada
* Obter consentimento
* Incluir você em uma reunião de Plano Individualizado de Serviços à Família (IFSP, em inglês) em que as decisões sobre os serviços são tomadas
* Providenciar os serviços dentro de 30 dias após o seu consentimento, a não ser que você tenha concordado por escrito com um prazo diferente
* Manter a confidencialidade da criança e de sua família
* Permitir que você veja os registros de seu filho(a)

PORTUGUESE

Há outras exigências que o programa deve seguir. Caso não tenha certeza sobre uma exigência ou linha de tempo, converse com o seu coordenador de serviços, diretor de programa ou alguém do Departamento de Saúde Pública (DPH, em inglês).

**O que posso fazer se tiver uma preocupação ou reclamação?** Você é um membro importante dos serviços de intervenção precoce de seu filho(a). Como pai/mãe, você pode ter preocupações sobre como o programa EI está prestando esses serviços. Caso tenha uma preocupação, problema ou conflito, você tem as seguintes opções:

* Conversar sobre as suas preocupações com o coordenador de serviços. Contar para ele quais são as suas preocupações.
* Conversar com o Diretor do Programa. Ele pode ser capaz de abordar a preocupação rapidamente.
* Ligar para a Divisão do Departamento de Saúde Pública de Intervenção Precoce. Uma pessoa da equipe pode fornecer mais informações sobre os seus direitos e opções.
* Solicitar mediação: A mediação é um processo voluntário. Os pais e membros da equipe de EI concordam em conversar sobre a questão com uma pessoa neutra (um mediador). A mediação ajuda os pais e a equipe de EI a pensarem em novas ideias para negociar um acordo.
* Solicitar uma audiência: A audiência pode ser útil caso a violação esteja relacionada à prestação de serviços adequada da EI para o seu filho(a). No entanto, uma audiência pode não ser necessária para resolver uma violação dos direitos da criança ou dos pais.

**Qual é a diferença entre uma reclamação formal, mediação e uma audiência?**

A investigação de uma **reclamação formal** é um processo usado para determinar se um programa EI seguiu os procedimentos, a política ou linha de tempo exigidos. A decisão sobre a ocorrência ou não de uma violação é feita pelo DPH. Exemplos de violações incluem:

* Caso o programa não permita que você veja quais registros são mantidos sobre o seu filho(a)
* Caso o programa não forneça a você uma notificação por escrito de uma ação que o programa propôs ou recusou em relação aos serviços de IFSP.
* Caso o programa não complete uma avaliação dentro de 45 dias após o encaminhamento

A **mediação** é um processo usado para tentar resolver uma discordância sobre a elegibilidade de uma criança para os serviços EI ou tipos de serviços EI por meio do trabalho com um mediador treinado. O mediador esclarece as questões e incentiva ambos os lados a pensarem em novas ideias para negociar um acordo. O programa EI e o pai/mãe tomam as suas próprias decisões. O mediador não toma uma decisão sobre a discordância.

A **audiência** é um processo usado para resolver uma discordância sobre a elegibilidade de uma criança para os serviços EI ou tipos de serviços EI. A audiência também pode resolver uma discordância sobre as informações constantes no registro da criança. A audiência pode abordar algumas questões de procedimentos e linha de tempo caso envolvam a prestação de serviços adequada. O oficial de audiência esclarece quais questões serão ouvidas na audiência. A decisão sobre a discordância é tomada pelo oficial de audiência.

Alguns exemplos de discordâncias decididas em uma audiência incluem:

* Caso você e o programa EI não concordem sobre o(s) tipo(s) de serviços EI ou a frequência com que os serviços serão prestados.
* Caso o programa EI inclua informações no registro da criança que você acredita serem imprecisas ou enganosas.

**Posso protocolar uma reclamação formal, solicitar mediação e uma audiência ao mesmo tempo?**

Sim. A mediação está disponível dentro de 14 dias e não atrasará uma audiência ou uma investigação de reclamação, a não ser que ambos os lados concordem com o atraso.

Caso você protocole uma reclamação formal e uma solicitação de audiência ao mesmo tempo, quaisquer questões que sejam parte da audiência não podem ser investigadas. O oficial de audiência decidirá quais questões são parte da audiência e quais questões podem ser investigadas como uma reclamação formal.

**Quem pode protocolar uma reclamação?** O pai/mãe ou alguém agindo em nome de uma criança ou grupo de crianças pode protocolar uma reclamação formal.

**Como eu protocolo uma reclamação?**

O DPH tem um formulário que você pode preencher e enviar por correspondência, fax ou e-mail. O formulário e o endereço para onde ele deve ser enviado podem ser encontrados aqui. Você pode usar este formulário ou compor a sua própria carta. O formulário ou a sua carta deve ser protocolado dentro de (1) ano da ocorrência da violação e deve estar assinado por você. A sua carta deve incluir:

* Suas informações de contato
* O nome e as informações de contato da criança (se preenchido em nome de uma criança específica)
* O nome do programa EI
* Uma descrição da violação
* Os fatos associados com a violação
* Uma proposta para resolver a reclamação (caso você tenha uma)

**Importante:** Você deve enviar uma cópia da reclamação para o programa EI e para o DPH.

**Posso protocolar uma reclamação anonimamente?** O DPH revisa as reclamações recebidas por telefone ou que não estejam assinadas como reclamações informais. Você pode ligar ou submeter o formulário para compartilhar as suas preocupações. Reclamações informais não são investigadas.

**O que acontece após o protocolo de uma reclamação?** Você receberá uma carta constando que o DPH recebeu a sua reclamação. Caso não receba uma carta, entre em contato com Kathleen Amaral pelo telefone 508-454-2007 Caso você tenha feito uma reclamação de que o programa violou uma exigência federal ou estadual, o DPH dará início a uma investigação. Se a sua reclamação não parece ser uma violação das exigências estaduais ou federais, você será notificado dessa decisão por escrito.

O programa terá a oportunidade de responder à sua reclamação. Você receberá uma cópia da resposta do programa (caso o programa submeta uma). Você poderá submeter mais informações se desejar.

**Quanto tempo leva o processo?**

O DPH enviará um relatório para você e para o programa dentro de 60 dias corridos após o recebimento da reclamação formal. Esta linha de tempo pode ser estendida por razões atenuantes ou se ambos os lados concordarem com a mediação.

O relatório abordará cada questão listada em sua reclamação. Se a investigação descobrir que o programa violou uma exigência, o programa submeterá um plano ao DPH para corrigir a violação. O plano para corrigir a violação pode incluir treinamento da equipe, mudança de uma política ou prática do programa ou outras correções para que o programa siga todas as exigências estaduais e federais.

**Posso apelar da decisão caso não concorde com o relatório?** Não. Não há apelação da decisão no relatório.

**Posso retirar a minha reclamação após o protocolo?** Sim. Você pode retirar a sua reclamação a qualquer momento antes do envio do relatório do DPH.

**Você tem outras dúvidas?**

Caso você tenha dúvidas ou deseje ter mais informações sobre os direitos de sua família, entre em contato com Kathleen Amaral pelo telefone **508-454-2007** ou e-mail kathleen.a.amaral@mass.gov

Para uma cópia da Notificação de Direitos da Família de Intervenção Precoce do DPH, clique aqui:

<https://www.mass.gov/lists/early-intervention-family-rights-and-procedural-safeguards>