****

**Información para la Presentación de una Queja Formal de Intervención Temprana**

**Preguntas Frecuentes**

Los servicios de Intervención Temprana de Massachusetts (EI, por sus siglas en inglés) apoyan el aprendizaje de los niños a través de actividades cotidianas significativas. Los servicios de Intervención Temprana se proporcionan de forma diferente a otros servicios prestados en un hospital o en un centro de terapia de pacientes externos. Los servicios se basan en prácticas de desarrollo apropiado, investigaciones actuales y la Parte C del Acto Educativo de Individuos con Discapacidades.

La Intervención Temprana de Massachusetts se enfoca en tres conceptos en su trabajo con las familias:

1. Los niños pequeños y bebés aprenden mejor a través de la práctica repetitiva durante actividades cotidianas.
2. Los padres y cuidadores tienen el mayor impacto sobre el progreso de un niño.
3. La Intervención Temprana apoya la relación de usted y su familia con su niño.

**¿Qué es una queja formal?**

Una queja formal es una declaración escrita que indica que un programa de Intervención Temprana ha violado uno o más de los requisitos de los Estándares Operativos de Intervención Temprana, o la Parte C del Acto Educativo de Individuos con Discapacidades (IDEA, por sus siglas en inglés). Las quejas administrativas formales no atienden desacuerdos sobre la elegibilidad de un niño(a), como tampoco del tipo, frecuencia ni duración de los servicios de IE (vea audiencia de debido proceso y mediación).

Hay requisitos y marcos de tiempo que el programa de EI tiene que seguir mientras usted recibe servicios. Algunos ejemplos incluyen:

* Proporcionarle notificación escrita sobre sus derechos, o una acción propuesta o rechazada
* Obtener su consentimiento
* Incluirle a usted en cualquier reunión de Plan de Servicio Familiar Individualizado (IFSP, por sus siglas en inglés) donde se tomen decisiones sobre servicios
* Proporcionar servicios dentro de 30 días desde que usted da su consentimiento, a menos que usted acepte por escrito un marco de tiempo diferente
* Mantener la confidencialidad de su niño(a) y su familia
* Permitirle a usted ver el archivo de su niño(a)

Hay otros requisitos que el programa debe seguir. Si usted no está seguro sobre un requisito o marco de tiempo, hable con su coordinador de servicios, director de programa o alguien en el Departamento de Salud Pública (DPH, por sus siglas en inglés).

**¿Qué puedo hacer si tengo una inquietud o queja?** Usted es un miembro importante de los servicios de intervención temprana de su niño(a). Como padre o madre, usted puede tener inquietudes en cuanto a cómo está proporcionando servicios el programa de EI. Si usted tiene una preocupación, problema o conflicto, tiene opciones:

SPANISH

* Puede hablar con su coordinador de servicios acerca de sus inquietudes. Hágales saber cuáles son sus preocupaciones.
* Puede hablar con el Director del Programa. El director podría atender la preocupación rápidamente.
* Puede llamar a la División de Intervención Temprana del Departamento de Salud Pública. Un miembro del personal puede proporcionarle más información sobre sus derechos y opciones.
* Puede solicitar mediación: La mediación es un proceso voluntario. Los padres y miembros del equipo de EI acuerdan conversar sobre el asunto con una persona neutral (un mediador). La mediación ayuda a los padres y al equipo de EI a obtener nuevas ideas para negociar un acuerdo.
* Solicite una audiencia de debido proceso: Una audiencia puede ser útil si la violación está vinculada con la recepción de servicios apropiados de EI por parte de su niño(a). Sin embargo, puede que una audiencia de debido proceso no sea necesaria para resolver una violación de los derechos de niños o padres.

**¿Cuál es la diferencia entre una queja formal, la mediación y una audiencia de debido proceso?**

Una investigación de **queja formal** es un proceso que se utiliza para determinar si un programa de EI siguió un procedimiento de requerimientos, política o línea de tiempo. La decisión sobre si ocurrió o no una violación es tomada por DPH.

Algunos ejemplos de violaciones incluyen:

* Si el programa no le permitió ver los archivos que mantiene sobre su niño(a).
* Si el programa no le proporcionó a usted una notificación previa por escrito de una acción propuesta o rechazada por el programa en relación con los servicios de IFSP de su niño(a).
* Si el programa no completó una evaluación dentro de 45 días de una referencia.

La **mediación** es un proceso que se utiliza para intentar resolver un desacuerdo sobre la elegibilidad de un niño(a) para servicios de EI, o sobre los tipos de servicios de EI, al trabajar con un mediador entrenado. El mediador clarificará los asuntos y motivará a ambas partes a pensar sobre nuevas ideas, para negociar un acuerdo. El programa de EI y los padres toman sus propias decisiones. El mediador no toma decisiones sobre el desacuerdo.

Una **audiencia de debido proceso** es un proceso que se utiliza para resolver un desacuerdo sobre la elegibilidad de un niño(a) para servicios de EI, o los tipos de servicios de EI. Una audiencia de debido proceso también puede resolver un desacuerdo sobre lo que hay en el archivo de EI de un niño(a). Una audiencia de debido proceso puede atender ciertos asuntos de procedimientos y tiempos, si involucran la prestación de servicios apropiados. El oficial de la audiencia clarificará qué asunto(s) se discutirá(n) en la audiencia. La decisión sobre el desacuerdo es tomada por el oficial de la audiencia.

Algunos ejemplos de desacuerdos sobre los que se decide en una audiencia de debido proceso incluyen:

* Si usted y el programa de EI no llegan a un acuerdo acerca del tipo de servicio(s) de EI, o cuán a menudo se proporciona el/los servicio(s).
* Si el programa de EI incluye información en el archivo de su niño(a) que usted piensa que es imprecisa o genera confusión.

**¿Puedo presentar una queja formal, solicitar mediación y una audiencia de debido proceso, todas al mismo tiempo?**

Sí. La mediación está disponible dentro de 14 días, y no retrasa una audiencia ni una investigación por queja, a menos que ambas partes acuerden dicho retraso.

Si usted presenta una queja formal y una solicitud de audiencia a la misma vez, cualquier asunto que sea parte de la audiencia no podrá ser investigado. El oficial de la audiencia decidirá qué asunto(s) es/son parte de la audiencia, y qué asunto(s) puede investigarse como queja formal.

**¿Quién puede presentar una queja?** Un padre o alguien que actúe en nombre de un niño, o de un grupo de niños, puede presentar una queja formal.

**¿Cómo presento una queja?**

DPH tiene un formulario que usted puede completar y enviar por correo, fax o correo electrónico. Aquí encontrará información sobre el formulario, y dónde enviarlo. Usted puede utilizar este formulario, o escribir su propia carta. El formulario o su carta deben presentarse dentro de un (1) año desde la ocurrencia de la violación, y debe estar firmada por usted. Su carta debe incluir:

* Su información de contacto.
* El nombre e información de contacto del niño(a) (si se presenta en nombre de un niño(a) en específico).
* El nombre del programa de IE.
* Una descripción de la violación.
* Los hechos asociados con la violación.
* Una propuesta para resolver la queja (si conoce alguna).

**Importante:** Usted debe enviar una copia de la queja al programa EI y DPH.

**¿Puedo presentar una queja de manera anónima?**  DPH revisa las quejas presentadas por teléfono, que no están firmadas, como quejas informales. Usted puede llamar o remitir el formulario para compartir sus inquietudes. Las quejas informales no son investigadas.

**¿Qué ocurre luego de que presente una queja?** Usted recibirá una carta indicando que DPH recibió su queja. Si usted no recibe una carta, por favor llame a Kathleen Amaral. 508-454-2007 Si usted presenta una queja alegando que el programa violó un requisito estatal o federal, DPH iniciará una investigación. Si su queja no parece ser una violación de los requisitos estatales o federales, usted será notificado de dicha decisión por escrito.

El programa tendrá una oportunidad de responder a su queja. Usted recibirá una copia de la respuesta del programa (si el programa remite una respuesta). Usted podrá remitir más información si lo desea.

**¿Cuánto tiempo toma el proceso?**

DPH enviará un informe a usted y al programa dentro de 60 días calendario luego de que se reciba la queja formal. Este marco de tiempo puede ser extendido por razones de fuerza mayor, o si ambas partes acuerdan una mediación.

El informe atenderá cada asunto listado en su queja. Si la investigación encuentra que el programa sí violó un requisito, el programa remitirá un plan para corregir la violación al DPH. El plan para corregir la violación podría incluir el entrenamiento del personal, cambio de una política o práctica del programa, o cualquier otra corrección para que el programa cumpla con los requisitos estatales y federales.

**¿Puedo apelar a la decisión si no estoy de acuerdo con el informe?** No. No hay apelación para una decisión en el informe.

**¿Puedo retirar mi queja luego de haberla presentado?** Sí. Usted puede retirar su queja en cualquier momento antes de que DPH envíe el informe.

**¿Tiene usted alguna otra pregunta?**

Si usted tiene preguntas, o quisiera más información sobre los derechos de su familia, por favor contacte a Kathleen Amaral **508-454-2007** o a [Kathleen.A.Amaral@mass.gov](mailto:Kathleen.A.Amaral@mass.gov)

Para una copia del Aviso de Derechos Familiares de Intervención Temprana del Departamento de Salud Pública, oprima aquí:

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