****

**Informações sobre Solicitação de Mediação 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 mediação?** A mediação é um processo confidencial, voluntário e informal que pode ajudar a resolver discordâncias entre pais e um programa de Intervenção Precoce. É uma reunião onde os pais e a equipe EI concordam em ter um mediador para orientar uma conversa sobre uma discordância com o objetivo de desenvolver um acordo que satisfaça ambos os lados. A mediação é um processo efetivo que incentiva ambos os lados a discutirem a discordância abertamente, considerarem diferentes pontos de vista e encontrarem soluções.

**O que eu posso fazer se tiver uma preocupação ou discordância com o programa?** 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 discordância, você tem as seguintes opções:

* Participar de uma reunião de Plano Individualizado de Serviços à Família (IFSP, em inglês). Revisar todo o IFSP com outros membros da equipe. Quais são as suas preocupações em relação ao seu filho(a)? As suas preocupações e prioridades estão ligadas aos resultados? O seu filho(a) está fazendo progresso? As atividades e os serviços continuam sendo adequados ou necessitam de mudança?
* Conversar sobre as suas preocupações com o seu coordenador de serviços. Explicar para ele quais são as suas preocupações.
* Conversar com o Diretor do Programa. Ele pode ser capaz de abordar a preocupação rapidamente.

PORTUGUESE

* Ligar para a Divisão do Departamento de Saúde Pública de Intervenção Precoce. Uma pessoa da equipe pode fornecer mais informações sobre seus os 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 EI a pensarem em novas ideias para negociar um acordo.
* Solicitar uma audiência: Há momentos em que os pais e a equipe EI podem não concordar. Os pais têm o direito de solicitar uma audiência mesmo que não tenham tentado a mediação.

**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 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 são 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 solicitar a mediação?**

O pai/mãe ou um programa EI podem solicitar a mediação. Ambos os lados devem concordar em participar. As chances de chegar a um acordo são mais prováveis quando ambos os lados estão dispostos a trabalhar com o mediador para considerar novas ideias e diferentes pontos de vista.

**Como eu solicito a mediação?**

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, compor a sua própria carta ou entrar em contato com Kathleen Amaral pelo telefone 508-454-2007 para solicitar a mediação.

**O que acontece após a solicitação de mediação?** 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 O DPH atribuirá um mediador que entrará em contato com você e com o programa.

**O que acontece na mediação?**

A mediação será agendada em um local que seja conveniente para você e para o programa EI. As mediações acontecem dentro de 14 dias, a não ser que você tenha concordado em estender a linha de tempo. O mediador geralmente começa explicando o processo. O mediador lembrará a todos que as discussões durante a sessão de mediação são confidenciais e não podem ser usadas como evidência em uma audiência ou processo civil. Pode ser solicitado que você assine um acordo de confidencialidade.

A mediação dará a oportunidade para que cada lado apresente as suas preocupações e visões sobre a discordância. O mediador orientará uma conversa para manter o foco e esclarecer as informações, encontrar soluções e ajudar os pais e o programa EI a criarem o seu próprio acordo.

O mediador irá se reunir com cada lado separadamente e fará mais perguntas para coletar mais informações. Isso é conhecido como “convenção” (caucus, em inglês). Todos se reúnem novamente para ver se existem mais áreas de acordo e quais discordâncias permanecem. Se as partes trabalharem juntas e entrarem em um consenso, os acordos realizados são registrados por escrito em um acordo de mediação.

**O que é um “acordo de mediação”?**

O acordo de mediação é um documento legal válido em tribunal. Ele lista os pontos que foram acordados pelos pais e o programa EI. Cada lado receberá uma cópia do acordo.

**Quanto tempo leva o processo?**

A mediação pode ser agendada dentro de 14 dias. Uma sessão de mediação pode durar desde algumas horas até um dia. Mais sessões de mediação podem ser agendadas se necessário.

**Quais são as qualificações dos mediadores?**

Os mediadores possuem treinamento sobre mediação e sobre o Ato de Educação de Indivíduos com Deficiências. Os mediadores são funcionários do Escritório de Apelações de Educação Especial e são neutros. Os mediadores não oferecem opiniões, tomam partido ou tomam uma decisão sobre a discordância. O seu papel é ouvir e ajudar os pais e o programa EI a chegarem às suas próprias soluções e acordos.

**Quem paga o mediador?**

O Departamento de Saúde Pública paga o mediador.

**E se não chegarmos a um acordo?**

Você pode continuar tentando resolver as coisas com o programa EI ou seguir em frente e solicitar uma audiência.

**E os serviços IFSP de meu filho(a)?** **Eles serão interrompidos por eu ter solicitado a mediação?**

Não. Os serviços IFSP para os quais você concedeu a autorização serão prestados, a não ser que você e a equipe EI concordem em fazer algo diferente. Isso é conhecido como “permanecer” (stay put, em inglês). Isso significa que os serviços concordados de seu filho(a) irão “permanecer” (não mudarão) até que você e o programa EI concordem com outra coisa.

**Posso retirar minha solicitação para mediação após tê-la protocolado?** Sim. Você pode retirar a sua solicitação para mediação a qualquer momento antes da mediação ao entrar em contato com o DPH ou com o mediador.

**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](mailto: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>