

Este es su
MANUAL PARA PADRES

AMBULATORIO

THE
CHILD
CENTER

Un Círculo de Cuidados para Niños y Familias

3995 Marcola Road • Springfield, OR 97477
Teléfono 541-726-1465 • Fax 541-726-5085
www.thechildcenter.org

- Si tiene dudas o necesita ayuda con estos materiales, por favor infórmenos. Le provereemos información en una forma alternativa si es necesario.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y QUERELLAS POR SERVICIOS AMBULATORIOS O DE LANE CARE PARA PADRES/TUTORES

Para el programa de tratamiento Ambulatorio, según lo brinda The Child Center, un cliente, padre, madre o tutor legal tiene el derecho de poner una queja o querrela si ellos sienten que es necesario. Estas políticas y procedimientos se aplican a todos los clientes de este programa.

Información General:

1. Cualquier miembro, miembro de la familia, representante de un miembro, compañero de la comunidad, o agencia aliada tiene el derecho de quejarse por los servicios Ambulatorios de LaneCare o The Child Center.
2. Las quejas pueden hacerse verbalmente o entregarse por escrito a representantes de The Child Center y, si es un miembro de LaneCare, al Coordinador de Control de Calidad de LaneCare, el Intermediario LaneCare o a la División Estatal de Salud Mental. Cualquier Terapeuta Ambulatorio o Gerente de Programa puede asistirle en el proceso de poner o registrar una queja. En el caso de una queja o querrela contra The Child Center, se le entregará un recibo de la queja oral o escrita al cliente.
3. Todos los formularios para poner una queja por escrito están disponibles en The Child Center o, para miembros de LaneCare, en la oficina administrativa de LaneCare. Todos los formularios necesarios se adjuntan a esta afirmación de políticas/procedimientos.
4. Un cliente nunca será castigado por poner una queja. Nosotros valoramos mucho la opinión de nuestros clientes y apreciamos cualquier consejo o preocupación que ellos puedan tener con respecto a nuestro programa Ambulatorio.
5. Todas las quejas serán tomadas en cuenta por nuestro "Representante de Quejas" que es el Director de Programa para todos los servicios Ambulatorios. Tan pronto una queja sea recibida, nosotros haremos todo lo posible para resolver la queja de inmediato o cara a cara. Todas las quejas serán registradas en el diario de quejas de la agencia y también serán revisadas por el Comité de Control de Calidad de la agencia.
6. Todos los miembros de LaneCare tienen el derecho de poner una queja sobre LaneCare contactando al Coordinador de Control de Calidad de LaneCare o su delegado y el derecho de solicitar una Audiencia Administrativa con la División de Salud Mental de Oregon si el cliente no está satisfecho(a) con la respuesta de la agencia.
7. Cada miembro de LaneCare tiene el derecho de recibir ayuda al poner una queja contactando al Mediador de LaneCare al P.O. Box 1558, Eugene, Oregon 97440. Esta persona le ayudará a entender sus derechos y a hacer una querrela. Si la queja es con The Child Center, el representante de quejas o director del Programa Ambulatorio asistirá a cada persona a llenar un formulario de quejas.
8. Si un cliente tiene una queja contra LaneCare, los mismos servicios de apoyo que se definen arriba le serán ofrecidos y se seguirá el proceso de queja como está definido en el Manual de Políticas y Procedimientos de LaneCare.

Procedimiento de Quejas:

1. Cualquier cliente del programa Ambulatorio de The Child Center puede poner una queja verbalmente o por escrito con cualquier miembro del personal del programa Ambulatorio. Todas las quejas serán examinadas por el Representante de Quejas del Programa.

Ambulatorio. Se hará todo lo posible para resolver la queja del cliente de inmediato o cara a cara. Todos los formularios para poner una queja escrita estarán disponibles a los clientes e incluirán el Formulario de Quejas para Miembros de LaneCare, Autorización para el Intercambio de Información, Formulario de Audiencia Administrativa, y la Guía de Quejas y Notificación de Derechos de Audiencia de LaneCare. En todos los casos, los clientes recibirán una respuesta por escrito a la queja, indicando los resultados de la investigación de los hechos de la queja y documentación sobre la acción tomada para remediar una queja reconocida como válida.

Si el cliente indica que la respuesta de la agencia es satisfactoria, el asunto se considerará resuelto.

2. Si el cliente se queda insatisfecho, él/ella pueden solicitar una reunión con el Representante de Quejas de The Child Center para discutir el asunto a mayor profundidad, poner una queja contra LaneCare o solicitar una Audiencia Administrativa. El Representante de Quejas de The Child Center asistirá al cliente para contactar al Coordinador de Control de Calidad o al Mediador de LaneCare.

Si se realiza una reunión con el Representante de Quejas de The Child Center, el cliente podrá presentar su queja por escrito o verbalmente. El Representante de Quejas de The Child Center emitirá una decisión sobre el asunto dentro de los 5 días laborables posteriores a haber recibido la queja. De nuevo, en cualquier momento, el cliente puede escoger registrar su queja con LaneCare o con la División Estatal de Salud Mental.

3. Si el cliente no está satisfecho con la respuesta del Representante de Quejas, podrá poner su queja por escrito al Director Ejecutivo de The Child Center. La queja será examinada y el cliente recibirá una respuesta por escrito dentro de los 5 días laborables posteriores a la fecha en que la queja escrita fue recibida. Si el cliente todavía no está satisfecho con la respuesta, entonces podrá apearse a LaneCare o solicitar una Audiencia Administrativa con la División Estatal de Salud Mental. Todos los períodos de tiempo y procedimientos para LaneCare y la División Estatal de Salud Mental se seguirán de acuerdo a sus políticas y procedimientos.
4. Un cliente tiene el derecho de retirar su queja en cualquier momento.

Conflicto con Respecto al Plan Individual de Servicios y Apoyos

Si un cliente ha sido aceptado al programa Ambulatorio de The Child Center y los padres o tutor legal y el personal de The Child Center no pueden llegar a un acuerdo sobre algún aspecto del plan de tratamiento:

1. Se puede hacer una solicitud para discutir el área de conflicto con el terapeuta apropiado. Dado que siempre se desea que el padre, madre o tutor estén involucrados en el programa, se espera que los desacuerdos sean resueltos a este nivel.
2. Si el conflicto no puede resolverse, se puede hacer una solicitud para discutir el asunto con el Representante de Quejas de tratamiento – Gerente del Programa. Esta persona hará todo lo posible para resolver el problema y al mismo tiempo apearse a las políticas y procedimientos de la agencia.
3. Cuando un problema no puede resolverse dentro del contexto del programa que ofrece el servicio, la persona que tenga la queja puede hacer una solicitud por escrito para reunirse con el Director Ejecutivo. Dentro de los próximos 10 días laborables, el Director Ejecutivo llamará a una reunión con las partes involucradas.

4. Como se expresa anteriormente, en cualquier momento el cliente puede solicitar que la queja sea registrada con LaneCare o a la División Estatal de Salud Mental.
5. Los clientes y sus padres/tutores legales también pueden usar los procedimientos de quejas del gobierno federal cuando se trate de una violación a la Sección 504 del Acto de Rehabilitación de 1973. (Lea el Procedimiento de Quejas de la Sección 504)

Cuestionando el Contenido de los Registros del Cliente

Si un cliente o tutor legal siente que el registro clínico está incorrecto:

1. Se puede solicitar discutir el área de desacuerdo con la persona responsable de mantener el registro. Si el registro está incorrecto, deberá hacerse una corrección inmediata y se deberá anotar un registro de corrección en el expediente del caso.
2. Si el desacuerdo no se resuelve, entonces el asunto será tratado por el Representante de Quejas. Si el Supervisor de Quejas decide no cambiar el registro clínico, la queja podrá ser atendida por el Director Ejecutivo de The Child Center.
3. Si la persona que está cuestionando el contenido del registro clínico no está satisfecha con los resultados de la reunión, él/ella puede anexar una afirmación escrita en el registro clínico explicando su punto de vista de la porción del registro que se disputa. La explicación deberá mantenerse dentro del expediente mientras exista la porción que se disputa. Si la porción impugnada del registro es divulgada por la agencia, la explicación también será divulgada a la parte que esté recibiendo la información.
4. Según los procedimientos expresados anteriormente, el cliente puede involucrar a LaneCare en la disputa en cualquier momento o a la División Estatal de Salud Mental.

Negación de Admisión / Rechazo de Servicios

1. Si a un cliente le ha sido negada la admisión, puede hacer una petición escrita para la revisión de la derivación al Comité de Admisión de The Child Center. El Comité de Admisión examinará la derivación y hará una recomendación con respecto a la colocación. Si el comité todavía cree que la derivación no es apropiada y el cliente/padre/madre/tutor legal está en desacuerdo con esa decisión, entonces esa persona puede hacer una solicitud por escrito al Director Ejecutivo para que revise la decisión del Comité de Admisión.
2. Se puede hacer una solicitud dentro de los 10 días siguientes al Director Ejecutivo para que revise la decisión del Comité de Admisión. El Director Ejecutivo examinará la derivación y toda la información disponible y pertinente, y emitirá una decisión dentro de los 5 días laborables.
3. Si el proceso de apelación no ha tenido un resultado satisfactorio, el cliente, según se explica anteriormente, puede involucrar representantes de LaneCare o puede solicitar una audiencia con la División Estatal de Salud Mental.

The Child Center
Un Círculo de Cuidados para Niños y Familias

LA RESPONSABILIDAD DE THE CHILD CENTER
RESPECTO A ASUNTOS DE ABUSO DE LOS NIÑOS

Querido Padre o Madre:

La información siguiente es una afirmación general con respecto a la responsabilidad legal de The Child Center con el asunto de abuso de los niños.

De acuerdo a los Estatutos Revisados de Oregon (ORS) 418.740 a 418.775, a todos los miembros del personal que trabajan en The Child Center se les requiere por ley reportar situaciones donde haya:

"...causa razonable para creer que cualquier niño(a) con quien él entre en contacto en su capacidad oficial haya sufrido abuso, o que cualquier adulto con quien él entre en contacto en su capacidad oficial haya abusado de un niño(a)..."

El asunto para el personal de The Child Center es que se nos requiere que reportemos cuando hay causa razonable para creer, NO sólo cuando hay conocimiento con certeza y se nos requiere que reportemos INMEDIATAMENTE, no después de discutirlo con padres, padres de crianza, u otras personas; y se nos requiere reportarlo a la División de Servicios a los Niños y/o a la agencia apropiada que vea por la aplicación de la ley.

Reportar una sospecha de abuso de niños es algo muy difícil, que no se toma a la ligera. Pero el hecho del abuso de los niños es muy serio, y la ley no puede ser ignorada.

Los niños con que trabajamos en The Child Center comúnmente tienen conductas que son muy provocantes e irritantes hacia sus padres y hacia otros. Si usted siente que hay veces que su hijo(a) le empuja más allá de sus límites y que usted pudiese reaccionar de una manera físicamente hiriente, usted debe hablar sobre esto con su terapeuta familiar. El o ella pueden ayudarle a encontrar formas de evitar ir más allá de sus límites y a encontrar formas más eficaces y apropiadas de responderle a su hijo(a).

Yo, y otros miembros de The Child Center, estamos más que dispuestos a discutir este tema a profundidad con cualquier persona interesada. Adicionalmente, yo le entregaré una copia del ORS 418.740 a 418.775 (Reportando el Abuso de los Niños) a quien quiera que solicite una copia.

Sinceramente,

Bill Wellard
Director Ejecutivo

Versión 9/27/00

El Equipo del Menor y su Familia

El Equipo del Menor y su Familia

Los familiares trabajan con el Coordinador de Servicios del programa ICTS (Servicios Intensivos de Tratamiento Comunitario, por sus siglas en inglés) para reclutar a profesionales y colaboradores comunitarios y construir un equipo dedicado a proveer apoyo y cuidados flexibles e incondicionales para el niño(a) y su familia. Desarrollamos un Equipo del Menor y su Familia para cada niño(a) y familia que reciben servicios por parte de un programa ISA. El o la joven y su familia identifican a aquellos individuos que deseen incluir en el equipo. El Equipo del Menor y su Familia generalmente está compuesto de individuos que conocen bien a la familia y están dispuestos a trabajar para ayudar a que el niño(a) y la familia tengan una vida mejor.

El Equipo del Menor y su Familia incluye a (la membresía queda determinada por la familia):

- El niño o niña (siempre que sea posible)
- La familia
- El Coordinador de Cuidados o Terapeuta
- Los proveedores de servicios que actualmente tratan a la familia
- Proveedores potenciales de servicios

El Equipo del Menor y su Familia:

- Está construido con la familia en mente, de modo que sean resueltas las necesidades especiales de cada familia
- Trabaja para asegurar que los servicios sean accesibles a las familias y que se ofrezcan en horarios y lugares convenientes
- Se asegura de que los servicios estén funcionando bien y sugiere cambios cuando no están funcionando adecuadamente; y
- Evalúa los resultados de los servicios provistos para asegurar que logren los objetivos planeados.

Principios del Equipo

- La familia es la experta en cuanto a sus hijos, mientras que los profesionales actúan como asesores para la familia.
- Las decisiones se toman por consenso. Todos los integrantes pueden aportar sus opiniones e información al Plan Individual de Servicios y Apoyos (ISSP, por sus siglas en inglés), y todos los integrantes del Equipo tratan al plan como si fuese propio.
- Los objetivos se enfocan en el niño(a) y la familia, en las cualidades positivas de éstos, y se orientan a las opciones de servicios menos restrictivas.
- Los equipos se enfocan en alcanzar objetivos viables y miden el progreso logrado regularmente.
- Los equipos se reúnen regularmente, no sólo cuando hay crisis.
- Los equipos responden a una amplia gama de necesidades de vida que podrían afectar al niño(a) y a la familia.

- Los equipos siempre incrementan la libertad de elección y la independencia de la familia.
- Los equipos desarrollan un plan en caso de crisis. (Un plan desarrollado por el equipo para ayudar a que la familia utilice apoyos para lograr la seguridad del niño(a) y familia)
- Los equipos se comprometen a lograr cuidados incondicionales.
- Los equipos celebran todo éxito.

¿Cuál es el objetivo del Equipo del Menor y su Familia?

- El apoyo incondicional al niño(a) y familia.
- Una mayor colaboración entre agencias y con los padres, con una membresía que cambia de acuerdo a los cambios en las necesidades de la familia.
- El desarrollo de un Plan Individual de Servicios y Apoyos con estrategias basadas en las cualidades positivas de la familia. El equipo, no la familia, hace cambios al plan conforme sea necesario cuando surjan problemas.
- Una mayor participación de los recursos informales de la familia y los apoyos intrafamiliares en la planeación y provisión de servicios, así como en la evaluación de los resultados del plan.
- La inclusión de los padres como colaboradores plenos y necesarios en los cuidados de sus hijos.
- Una respuesta adecuada a las necesidades inmediatas, como la seguridad y los planes en caso de crisis, así como a las necesidades a largo plazo.

Plan en Caso de Crisis

El Plan en Caso de Crisis explica detalladamente cuáles son las situaciones que suelen provocar crisis, qué intervenciones han ayudado anteriormente a estabilizar la situación, a quién contactar, cómo lograr la seguridad de todos los involucrados, quién estará a cargo, y qué servicios adicionales se utilizarán en caso necesario para ayudar al niño(a) y a la familia. Un Plan en Caso de Crisis identificará las situaciones que suelen desencadenar los comportamientos críticos del niño o niña. El Condado de Lane cuenta con una red de respuesta en crisis relacionadas con menores de edad que puede brindar apoyo e intervención en caso necesario.

POLÍTICA SOBRE MALA CONDUCTA CON ARMAS Y DROGAS

El propósito de esta Política es explicar las acciones que pudieran ser tomadas por The Child Center si un estudiante lleva un arma a la escuela o a un evento escolar, o conscientemente posee o usa drogas ilegales, o vende o solicita la venta de una sustancia controlada mientras está en la escuela o en un evento escolar. Esta Política está desarrollada usando la ley más actualizada con respecto a estudiantes de educación especial y mala conducta con armas y drogas (IDEA '97).

1. Las armas serán confiscadas por el personal si es posible.
2. Se llamará a la policía si es apropiado.
3. Los padres serán notificados inmediatamente. Si es posible, el niño(a), profesor(a), padres/tutor, terapeuta infantil/familiar, y un supervisor o el Director Ejecutivo se reunirán para discutir el incidente. Los padres recibirán una notificación de procedimientos de precaución (Folleto de Derechos de los Padres) y serán informados del plan inmediato que sea determinado para asegurar la seguridad.
4. Si se hace un plan para que el niño(a) regrese al ambiente de clases, un plan de seguridad y de conducta será aplicado antes de que el estudiante regrese al salón de clases. Puede ser que el personal escolar de The Child Center escoja una colocación provisional de hasta 45 días. El cumplimiento de las metas del IEP no será interrumpido.
5. Una reunión de IEP será organizada dentro de los diez días siguientes, compuesta por el equipo de IEP, es decir los padres, el profesor(a) de The Child Center, el representante de Educación en el Hogar, el psicólogo escolar de The Child Center, y otros individuos calificados, incluyendo, si así lo deciden los padres, un defensor del niño(a) [Servicio de Dirección, Red de Apoyo Familiar de Oregón]. Esta tendrá los siguientes objetivos:
 - a. Revisar las necesidades del niño(a)
 - b. Considerar servicios adicionales necesarios
 - c. Desarrollar una evaluación funcional de la conducta
 - d. Desarrollar o modificar un plan de intervención para lidiar con la conducta
 - e. Modificar el IEP como sea necesario
 - f. Examinar la relación entre la discapacidad del niño(a) y la conducta sujeta a una acción disciplinaria.
 - g. Determinar si la conducta no ha sido una manifestación de la discapacidad del niño(a) (realizar una determinación de manifestación) haciendo revisión de toda la información relevante, que incluye:
 - i. Resultados de evaluación y diagnóstico
 - ii. Información relevante provista por los padres del niño(a)
 - iii. Observación del niño(a)
 - iv. La colocación y el IEP del niño(a)
 - h. Considerar un cambio en la colocación.

6. Si el equipo del IEP determina que la conducta está relacionada con la discapacidad del niño(a), la suspensión y expulsión no se llevará a cabo, excepto la posibilidad de moverlo provisionalmente a un ambiente educativo durante un máximo de 45 días.
7. Si es determinado por el equipo de IEP que la conducta no está relacionada con la discapacidad del niño(a), The Child Center tomará una acción disciplinaria, como la expulsión, de la misma manera que haría con estudiantes sin discapacidad. Los archivos de educación especial y disciplinarios del niño(a) serán transmitidos a la persona o las personas que formulen la determinación final con respecto a la acción disciplinaria. Durante la suspensión y expulsión se le proveerá al estudiante una educación pública apropiada y de forma gratuita.
8. El personal de la escuela, bajo la dirección del Director Ejecutivo, podría trasladar al estudiante de manera provisional a un ambiente educativo alternativo por 45 días.
9. Bajo la ley IDEIA el niño(a) todavía califica para recibir una educación pública gratuita (FAPE) y, por lo tanto, continuará recibiendo instrucción educativa tal como lo especifique su IEP. Si es apropiado, el tratamiento y la educación académica podrían ser provistos en el hogar.
10. Un oficial de audiencia se involucrará en la decisión de trasladar al estudiante de manera provisional a un ambiente educativo alternativo, en caso de que los padres no estén de acuerdo con la decisión tomada por el personal de la escuela.

The Child Center, entregará los objetos confiscados a la policía o a los padres/tutores del estudiante/cliente. La participación de los padres en el proceso de resolver el problema es deseada por The Child Center y es esencial y requerido por la ley.

Note Importante: *The Child Center no tolera la portación de armas por parte de ningún visitante o adulto dentro de la propiedad de The Child Center y en ninguna de sus oficinas fuera del centro, excepto por el personal oficial que ejerce la ley. Cualquiera persona que porte un arma se le pedirá que abandone el establecimiento. Se llamará a la policía en caso que sea necesario.*