

OPCIONES PARA RESOLVER CONFLICTOS

√ **Negociación**

Si usted tiene disputa, será mejor que primero hable informalmente con el miembro del personal con quien no está de acuerdo. Si no llegan a un entendimiento, puede hablar con el coordinador del programa de intervención temprana de su hijo(a). Sin embargo, no tiene que hacer esto si quiere tratar las otras opciones.

Usted puede llamar o escribir una carta a su agencia local del programa *Birth to 3*. La carta debe describir la acción o falta de acción con la que usted está en desacuerdo y las razones por las que está en desacuerdo.

√ **Mediación**

La mediación es un proceso por el cual un tercero neutro e imparcial, un **mediador(a)**, ayuda a las partes a tratar de resolver sus disputas en una forma privada. Puede pedir información sobre mediación a su coordinador de servicio.

Si no está satisfecho con el resultado de la negociación y/o la mediación, puede completar el formulario *Request for a Hearing* (F-22433), el cual está disponible por *Internet* en dhs.wisconsin.gov/forms.

√ **Audiencia Imparcial**

Una Audiencia Imparcial, es un proceso formal de resolver disputas. Se trata de una audiencia ante la persona responsable de tomar decisiones imparciales para resolver una disputa entre usted y la agencia del condado o el proveedor de servicio.

Usted debe enviar su formulario de solicitud para una Audiencia Imparcial al coordinador del programa *Birth to 3* en el *Department of Health Services* (DHS). Usted también puede enviar una carta al DHS sobre su disputa solicitando una audiencia. DHS asignará a una persona responsable de tomar la decisión. La Audiencia Imparcial se completará y se tomará una decisión dentro de 45 días de haber hecho su solicitud.

Ambas partes (usted y el condado) en la disputa, y testigos, presentarán la evidencia. Usted tiene derecho a presentarse con un abogado y consejeros. La audiencia es gratis, con la excepción de los profesionales que usted contrate para su representación.

Si usted no está satisfecho con la decisión de la Audiencia Imparcial, puede presentar una acción civil en la corte estatal o federal.



SUS DERECHOS DURANTE EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

Los servicios seguirán ofreciéndose durante el proceso de resolución de la disputa, si usted acepta. Su hijo(a) seguirá recibiendo los servicios que recibía antes de presentar la disputa. Si la disputa se refiere a los servicios iniciales, su hijo(a) seguirá recibiendo los servicios que no están en disputa.

Se mantendrá la **confidencialidad** durante todo el proceso de resolución de la disputa. No se entregará información sin su consentimiento escrito. Sólo las personas que tienen una necesidad legítima para obtener información relacionada con su disputa tendrán acceso a información sobre su hijo(a).

Si tiene alguna pregunta,
comuníquese con la oficina
del estado del *Birth to 3*
Teléfono: 608-266-8276.

QUEJAS DEL PROGRAMA BIRTH TO 3

Si usted cree que el programa *Birth to 3* local o estatal ha infringido alguna ley federal o estatal, usted puede presentar una queja por escrito al DHS. Estas no son quejas por los servicios que recibe un niño en particular, sino más bien se hace cuando usted cree que un programa local o estatal no está cumpliendo con los requisitos del programa de intervención temprana.

Usted debe enviar por escrito sus objeciones al DHS a la dirección anotada en este folleto. Incluya una declaración que describa la queja y los hechos en que se basa su queja. Después de recibir su queja, un miembro del programa *Birth to 3* hará la investigación. Usted recibirá una notificación dentro de 60 días indicando qué acción se tomará, si se toma alguna.

DEFINICIONES

√ **Disputa**

Cualquier desacuerdo entre usted y la agencia *Birth to 3* del condado en caso de que la agencia rehusara iniciar o cambiar la elegibilidad de su hijo(a) o los servicios de intervención temprana para su hijo(a).

√ **Persona responsable de decidir imparcialmente**

Es la persona que escucha el testimonio y toma decisiones sobre la disputa.

√ **Coordinador de Servicios**

Esta persona le da información sobre el programa de intervención temprana y le ayuda a decidir qué servicios necesita su hijo(a).

√ **Coordinador del programa *Birth to 3***

Esta persona trabaja en la oficina del estado del programa *Birth to 3*. Puede llamar a la oficina al teléfono (608) 266-8276.

√ **Audiencia Imparcial**

Durante una audiencia, usted y la audiencia local del *Birth to 3* presentan evidencia a una persona responsable de decidir imparcialmente sobre la disputa respecto a los servicios de intervención temprana de su hijo(a).

¿NECESITA MÁS INFORMACION?

Para averiguar más sobre cómo resolver una disputa, o si quiere hacer alguna pregunta, llame a uno de estos teléfonos:

- Oficina del *Birth to 3 Program* al 608-266-8276
- Su coordinador de servicios:
- Su coordinador del *Birth to 3* del condado:



STATE OF WISCONSIN
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Long Term Care
Birth to 3 Program
PO Box 7851
Madison, WI 53707-7851
Telephone: 608-266-8276
Fax: 608-261-6752
dhs.wisconsin.gov

P-23118S (08/2009)

WISCONSIN

Birth to 3

Opciones para Resolver Conflictos

(Options for Resolving Conflict)



Usted tiene muchos derechos como padre/madre que recibe servicios de intervención temprana a través del *Birth to 3*

Program. Estos derechos se llaman *Salvaguardas de Procedimientos*

DISPUTAS

En un momento dado usted puede estar en desacuerdo con la agencia del programa *Birth to 3* del condado sobre los servicios de intervención temprana de su hijo(a). Esto se llama una *disputa*. Como padre/madre usted tiene derecho a estar en desacuerdo con las decisiones tomadas respecto a la evaluación de elegibilidad, resultados de la evaluación o pago de los servicios para su hijo(a).

Usted tiene varias opciones para resolver el desacuerdo. Usted puede tratar estas opciones en forma individual o en conjunto