



# **SISTEMA DE INTERVENCION TEMPRANA DE NEW JERSEY GUIA DE SOLICITUD DE RESOLUCION DE RECLAMO FORMAL**

El Departamento de Salud (DOH por sus siglas en inglés) está comprometido a maximizar la participación familiar en cada paso del Sistema de Intervención Temprana de New Jersey (NJEIS). Como parte de asegurar la participación de los padres en tomar decisiones y mantener las asociaciones de importancia fundamental para el éxito del programa, DOH exhorta y recomienda que todos los participantes trabajen juntas usando medios informales para resolver los desacuerdos que puedan surgir. Asesores de padres están disponibles a través del Colaborativo Regional De Intervención Temprana (REIC) y la Oficina de Garantías del Procedimiento para aconsejar a los padres de sus derechos bajo el Sistema de Intervención Temprana y ayudarlos a entender las opciones disponibles para ellos cuando surjan los reclamos.

El NJEIS recomienda que los padres trabajen con el personal del REIC, agencias proveedoras, y el asesor de padres en la Oficina de Garantías del Procedimiento para tratar preocupaciones en un intento para evitar procedimientos formales cuando sea posible. Si una familia decide solicitar una resolución de reclamo formal, o si el proceso informal no maneja adecuadamente las preocupaciones de los participantes involucrados, DOH ofrece varias opciones para resolución de reclamos formales incluyendo mediación, audiencia imparcial de debido proceso y reclamos administrativos.

## **DESCRIPCION DE OPCIONES**

Resumido a continuación hay una breve visión de las opciones formales disponibles para resolver desacuerdos. Una descripción completa de estos procedimientos la puede encontrar en las pólizas y procedimientos de DOH disponible en NJAC 8:17 y el folleto titulado “Derechos de Familia en el Sistema de Intervención Temprana de New Jersey.”

### **MEDIACION**

Cualquier padre o, con el consentimiento de un padre, el representante del padre, el coordinador de servicios, o un proveedor de servicios, o el REIC puede solicitar mediación para resolver desacuerdos con respecto a identificación, evaluación y valoración, determinación de elegibilidad, colocación o la provisión de servicios apropiados de intervención temprana para un niño individual o familia. El proceso de mediación no es adversario y es un medio para resolver los desacuerdos para la satisfacción mutua de todos los participantes. Un padre puede solicitar mediación en adición a presentar una solicitud para una audiencia imparcial o una solicitud para resolución de un reclamo. Las reuniones de mediación deben ocurrir en un periodo de 10 días de la solicitud. El proceso completo de mediación, incluyendo la expedición de un acuerdo de mediación por escrito, debe ser completado en un periodo de 30 días de haber recibido la solicitud para mediación a menos que la mediación fuera solicitada como parte de una audiencia de debido proceso o investigación de reclamo. En ese caso, el acuerdo de mediación debe ser completado en 15 días para asegurar tiempo adecuado para completar el procedimiento del debido proceso o investigación de reclamo.

### **AUDIENCIA IMPARCIAL DE DEBIDO PROCESO**

Cualquier padre o, con el consentimiento de un padre, el representante del padre puede solicitar una audiencia imparcial ante un juez de ley administrativa para resolver desacuerdos con respecto a identificación, evaluación y valoración, determinación de elegibilidad, colocación o la provisión de servicios apropiados de intervención temprana para un niño individual o familia. Un padre puede solicitar una audiencia imparcial además de solicitar mediación o presentar un reclamo. A menos que un proceso agilizado sea necesario, la audiencia de debido proceso debe realizarse dentro de 20 días de la solicitud. Las audiencias agilizadas deben ocurrir en 10 días de la solicitud. Si un reclamo por escrito es recibido que además está sujeto a una audiencia de debido proceso, o contiene múltiples asuntos, de los cuales uno o más son parte de esa audiencia. El estado debe dejar de lado cualquier parte del reclamo que está siendo tratado en la audiencia de debido proceso hasta la conclusión de la audiencia. No obstante, cualquier problema en el reclamo que no sea parte de la acción de debido proceso debe ser resuelto en un plazo de 60 días usando los procedimientos de reclamo.

### **RECLAMOS ADMINISTRATIVOS**

Cualquier padre o el representante del padre, otro individuo, u organización, incluyendo una organización o individuo de otro estado, puede presentar un reclamo con la oficina de garantías del procedimiento alegando que una agencia proveedora del programa de intervención temprana, profesional, coordinador de servicio, REIC, el DOH, o cualquier otra agencia del estado involucrada en el sistema de intervención temprana está violando o ha violado un requisito de ley o regulación federal o estatal de intervención temprana. Este reclamo puede alegar una violación con respecto a un niño individual o la familia del niño, o puede ser dirigido contra una póliza, pauta o práctica que es alegada ser una violación de la ley o regulación federal o estatal de intervención. Cualquier individuo presentando un reclamo puede solicitar que su identidad se mantenga confidencial. La oficina de garantías del procedimiento notificará al individuo si no es posible investigar el reclamo mientras se mantiene la confidencialidad de identidad del reclamante.