

## OPCIONES PARA RESOLVER CONFLICTOS

### √ **Negociación**

Si usted tiene un conflicto, puede que quiera primero hablar informalmente con el miembro del personal con el que usted tiene el desacuerdo. Si no llegan a un entendimiento, puede hablar con el coordinador del programa de intervención temprana de su hijo(a). Sin embargo, usted no tiene que hacer esto para tratar cualquiera de 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 en el cual un tercero neutral e imparcial, el mediador, ayuda a las personas a tratar de resolver sus conflictos en un ambiente privado. Usted puede pedir información sobre la mediación de 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 en línea en [dhs.wisconsin.gov/forms](http://dhs.wisconsin.gov/forms).

### √ **Audiencia Imparcial**

Una Audiencia Imparcial es un proceso formal de resolver conflictos. Se trata de una audiencia ante la persona responsable de tomar decisiones imparciales para resolver un conflicto 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 conflicto 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 30 días de haber hecho su solicitud.

Ambas partes (usted y el condado) en la disputa, y cualquier testigo, 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 DEL CONFLICTO

**Los servicios** serán prestados durante el proceso de resolución del conflicto, si usted acepta. Su hijo(a) seguirá recibiendo los servicios que recibía antes de presentar la disputa. Si la disputa se refiere a 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* al Teléfono: 608-266-8276.

## QUEJAS DEL PROGRAMA BIRTH TO 3

Si usted cree que el programa *Birth to 3* local o estatal ha violado alguna ley federal o estatal, puede presentar una queja por escrito con el DHS. Se puede hacer una queja con respecto a cualquier asunto relativo a la identificación, evaluación o colocación del niño, o a la prestación de servicios de intervención temprana adecuados para el niño y la familia del niño, así como cualquier otra acusación de que una entidad haya violado la Parte C de IDEA.

Usted debe enviar sus inquietudes por escrito al DHS a la dirección que aparece en este folleto. Usted puede usar el formulario *IDEA State Complaint form* (F-00195) disponible a través de su coordinador de servicios o en el sitio web del *Birth to 3*. Por favor, 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* procederá con 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 UD. MÁS INFORMACIÓN?

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

- Oficina del *Birth to 3 Program* al 608-266-8276
- Su coordinador de servicios:
- Su coordinador del *Birth to 3* del condado:
- [www.b3wisconsin.org](http://www.b3wisconsin.org)



STATE OF WISCONSIN  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES  
Division of Long Term Care  
Birth to 3 Program  
PO Box 7851  
Madison, WI 53707-7851  
Teléfono: 608-266-8276  
Fax: 608-261-8884  
[dhs.wisconsin.gov](http://dhs.wisconsin.gov)

P-23118S (02/2010)

# 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 *Garantías Procesales*.

## 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).

Existen varias opciones que usted puede usar para resolver el desacuerdo. Usted puede tratar estas opciones en forma individual o en conjunto.