



**Brevard Family  
Partnership**

Protecting Children, Strengthening Families, Changing Lives.

# Manual para niños y familias



**Brevard Family Partnership**  
**(321) 752-4650**  
**[brevardfp.org](http://brevardfp.org)**

# Tabla de contenido

♥ Sedes .....	3
♥ Bienvenidos .....	4
♥ Nuestras creencias, misión, visión y valores.....	5
♥ ¿Qué es el sistema de protección de la niñez? .....	6
♥ Programas de Brevard Family Partnership .....	8
♥ Derechos y responsabilidades .....	10
♥ Decisión informada .....	12
♥ Procedimiento de presentación de quejas y denuncias .....	14
♥ ¿Cuál es la función de la Agencia de Administración de Casos (CMA)?.....	17
♥ Socios y proveedores/Información sobre el 211 .....	18
♥ Gestión y protección de información personal sobre la salud .....	20
♥ Título IV de Derechos Civiles de 1964.....	24
♥ Formulario de presentación de quejas .....	26
♥ Formulario de confirmación respecto a HIPAA .....	27
♥ Autorización para la divulgación de información .....	28
♥ Acuse de recibo.....	29

## Sedes

♥ Brevard Family Partnership Oficina administrativa 2301 W. Eau Gallie Blvd., Suite 104 Melbourne, FL 32935	Teléfono principal  Fax	(321) 752-4650  (321) 752-3275
♥ Brevard Family Partnership Centro de atención Centro 4050 RioMar Drive, Suite 120 Rockledge, FL 32955	Teléfono principal  Fax	(321) 634-6047  (321) 634-6527
♥ Brevard Family Partnership Centro de atención Sur 1591 Robert J. Conlan Blvd., Oficina 128 Palm Bay, FL 32905	Teléfono principal  Fax	(321) 837-7500  (321) 837-7515
♥ Tribunales del Condado de Brevard 2825 Judge Fran Jamieson Way #2C Viera, FL 32940	Teléfono  Fax	(321) 637-5497  (321) 433-1701

- ♥ *Todas las oficinas atienden de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.*
- ♥ *Para solicitar asistencia después del horario de atención o los fines de semana, llame al: (321) 752-3226*
- ♥ *Si está atravesando una crisis o necesita asistencia, comuníquese al 1-888-CARES-09 (1-888-227-3709).*



## Bienvenidos

Brevard Family Partnership (BFP- por sus siglas en inglés) es la agencia principal que trabaja con la mayoría de agencias locales para servir, apoyar, y fortalecer las familias que necesitan ayuda. BFP administra el sistema local de bienestar infantil para los niños y familias del condado de Brevard asegurándose que usted y su familia reciba los mejores servicios disponibles.

Nuestra visión es mantener y fortalecer los lazos entre los niños, las familias y las comunidades y al mismo tiempo estar conciente de la seguridad y el bienestar de todos los que servimos. Es nuestro objetivo trabajar junto con las familias para crear los cambios necesarios en sus vidas. Esperamos poder trabajar con usted y con su familia.

El objetivo de este manual es proporcionar información sobre Brevard Family Partnership y los servicios que ofrecemos, y explicar cómo trabajaremos con usted y su familia. El Administrador de la atención repasará este manual junto a usted y se asegurará de responder cualquier otra duda que usted pueda tener. También le solicitará que firme un documento en el que declare que ha recibido este manual y que comprende sus derechos y responsabilidades.

Brevard Family Partnership ha desarrollado un ciclo continuo de atención para niños y familias, comprometido con la promoción de la prevención y el apoyo que usted y su familia necesitan para seguir experimentando el éxito tras la salida del sistema de bienestar para la niñez. Ofrecemos asistencia para satisfacer las necesidades únicas de cada niño y familia. Resaltamos la importancia de las relaciones familiares y la preservación de la familia, y ayudamos a procurar los recursos adecuados para asistir a las familias que lo necesiten. Esto ayuda a sostener a la familia en épocas de necesidad y le permite crear una amplia red de proveedores profesionales (si fuera necesario) y de medios de sostén naturales dentro de su comunidad.

# Nuestras creencias, misión, visión y valores

**Creemos que todos los niños pertenece a un hogar donde puedan crecer saludables, seguros e intactos** un en familias que los amen y los eduquen. Brevard Family Partnership cree en la atención guiada por la familia; en este sentido, las familias se consideran socias en el proceso de planificación. Nuestro objetivo es asistir y fortalecer a las familias creando acceso a recursos comunitarios y a quienes representen un sostén natural, y que promuevan la seguridad y la generación de confianza y aseguren la permanencia de los niños. Creemos que movilizar recursos para los niños y las familias es responsabilidad de toda la comunidad, y que ayudará a las familias a obtener el sostén necesario para satisfacer sus necesidades permanentes en el Condado de Brevard.

## **Nuestra misión**

Nuestra misión es proteger a los niños, fortalecer a las familias y cambiar vidas a través de la prevención del abuso de niños y la dirección y la administración de un sistema integral, articulado y comunitario de atención de niños abusados, abandonados y descuidados y sus familias.

## **Nuestros valores**

Nuestro sistema de atención está enfocado a la familia, basado en los puntos fuertes y orientado a la comunidad. Creemos que todos los niños tienen el derecho inalienable a crecer en familias seguras, sanas y realizadas que los amen y los eduquen.

## **Nuestra visión**

La visión de Brevard Family Partnership y sus accionistas consiste en administrar un sistema de atención para niños y familias comprometido con:

- ♥ Considerar la seguridad de los niños la máxima preocupación en todo momento;
- ♥ Brindar servicios personalizados para satisfacer las necesidades únicas de cada niño y familia a través de una red comunitaria de proveedores dedicados a ofrecer un sistema enfocado en la familia y un servicio con respuesta;
- ♥ Que los recursos se administren eficiente y efectivamente para lograr mejores resultados para los niños, con la seguridad del niño como meta final;
- ♥ Que se cuente con asistencia económica proveniente de diferentes recursos federales, estatales y locales, administrados de forma flexible a nivel local para satisfacer las necesidades del niño y la familia de manera oportuna y adecuada; y
- ♥ Que el sistema pueda recopilar y utilizar datos para predecir con precisión los servicios y medios de sostén necesarios, con qué nivel de intensidad y duración y con qué costo lograr los resultados deseados para cada niño y familia que lo necesiten.

## ¿Qué es el sistema de protección de la niñez?

“Sistema de protección de la niñez” es la frase que se utiliza para hacer referencia al Departamento de la Niñez y la Familia (DCF, por sus siglas en inglés), las agencias de servicios y de aplicación de la ley y los Tribunales de Protección a Menores (*Dependency Courts*) creados para mantener a los niños a salvo.

### ¿Qué es el Tribunal de Protección de Menores?

El Tribunal de Protección de Menores (*Dependency Court*) es una división del Tribunal de Circuito (*Circuit Court*). Los Tribunales de Protección de Menores toman decisiones sobre los niños a cargo de otros como dependientes en relación con temas como abuso, negligencia o abandono.

### ¿Qué es el albergue?

La audiencia de albergue tiene lugar dentro de las 24 horas de retirado el niño y analiza si existen o no causas legales para retirar al niño de su hogar.

### ¿Qué es un Curador Ad Litem?

Un curador *ad litem* (GAL, por sus siglas en inglés) es un adulto responsable, que puede ofrecerse voluntariamente, designado por el tribunal para representar los intereses del niño en cualquier caso de protección de menores.

### ¿Qué es una solicitud de protección de menores?

La solicitud de protección de menores (*dependency petition*) es un documento que debe indicar los hechos que demuestren que el niño ha sido víctima de abuso, negligencia o abandono.

### ¿Qué es una audiencia de decisión?

La audiencia de decisión (*disposition hearing*) es aquella en la que el Juez ordena la protección, los servicios y la entrega en custodia apropiadas de un niño respecto del cual se ha determinado que ha sido víctima de abuso, abandono o negligencia.

### ¿Qué es un estudio previo a la decisión?

Un estudio previo a la decisión (*predisposition study*) es un documento preparado por el Administrador de la atención que ofrece al Tribunal un panorama más completo sobre el niño que se encuentra en el sistema de protección y sus necesidades.

### ¿Qué es un plan del caso?

El plan del caso indica exactamente qué deben hacer los padres para recuperar la custodia del niño, y qué servicios se brindarán a la familia y quién lo hará.

### ¿Qué es una audiencia de revisión judicial?

El informe y la audiencia de revisión judicial analizan el progreso o la falta de progreso de la familia en relación al cumplimiento del plan del caso. El administrador del caso debe visitar al niño periódicamente (por lo menos una vez por mes) y comprobar su bienestar y si necesita algún servicio.

### ¿Qué es la audiencia de terminación de la patria potestad (*parental rights hearing*)?

Es cuando el Tribunal decide si un padre tiene derechos o no con respecto a su hijo.

**¿Qué es una audiencia de permanencia?**

En la audiencia de permanencia (*permanency hearing*), el Tribunal determina si el objetivo de permanencia en el hogar del niño es apropiado o si debe modificarse.

# Programas de Brevard Family Partnership

A continuación encontrará ejemplos de los diferentes programas que Brevard Family Partnership tiene para ofrecerles a usted y su familia.

## **Programa de Prevención Brevard C.A.R.E.S.**

Brevard C.A.R.E.S. (siglas en inglés de coordinación, defensa, recursos, educación y asistencia) es el programa de prevención voluntario y personalizado ideado por Brevard Family Partnership para proteger a los niños, fortalecer familias y cambiar vidas. Brevard C.A.R.E.S. ofrece una completa gama de servicios asistenciales y un servicio global de conferencias de un equipo familiar para aquellas familias que estén enfrentando las causas de estrés que suelen motivar abusos, abandono o negligencia. El éxito de este programa se debe a la participación proactiva de las familias con necesidades. Estas familias se comprometen abiertamente en este programa basado en sus puntos fuertes, utilizando como cimientos los éxitos y habilidades propios de su unidad familiar. Si está atravesando una crisis o necesita asistencia, llame al 1-888-CARES-09 (1-888-227-3709).

## **Programas de cuidado temporal, adopción y cuidado a cargo de parientes**

Brevard Family Partnership administra servicios de cuidado temporal y adopción para jóvenes que han sido retirados de sus hogares debido a abusos, negligencia y/o abandono. Cada año se retira a cientos de niños de sus hogares debido a abusos, abandono o negligencia. Estos niños representan todas las razas y etnias, con edades que oscilan de recién nacidos hasta los 17 años. A pesar de que la mayoría de estos niños regresan a su hogar con sus padres, muchos de ellos podrán ser adoptados de todos modos. Brevard Family Partnership proporciona apoyo para los responsables del cuidado, sean familiares o no (*Kinship Care*), así como para responsables temporales y padres adoptivos.

## **Programa de cuidado temporal**

El cuidado temporal es un servicio provisto por el Estado de Florida a través del Departamento de la Niñez y la Familia (DCF, por sus siglas en inglés) a aquellos niños que el Tribunal de Menores considere que no pueden regresar a su hogar ni enviarse junto a sus parientes u otros adultos que ofrezcan seguridad. DCF o las agencias que contrata buscan familias en la comunidad para que se desempeñen como responsables temporales del cuidado. En el condado de Brevard, BFP es la agencia que administra las casas de crianza temporal, administrando y proveyendo las licencias y reautorización a los padres y madres de crianza. Sin embargo, en algunos casos, los niños deberán vivir en un hogar comunitario. .. Si está interesado en ser un padre o una madre de crianza provisional y tener el cuidado temporal de un niño, comuníquese al (321) 752-4650, extensión 3034.

## **Programa de adopción**

Si está interesado en ofrecer un “hogar permanente” a un niño que se encuentra en el sistema de cuidado temporal, comuníquese al (321) 752-4650, extensión 3083 o visite nuestra Heart Gallery en [www.heartgallerybrevard.org](http://www.heartgallerybrevard.org). En la Heart Gallery (“Galería del Corazón”) se muestran muchos de los niños ofrecidos en adopción. Sin embargo, no se incluye a todos los niños disponibles para adopción en el Condado de Brevard ni en el Estado de Florida.

## **Cuidado provisto por familiares (*Kinship Care*)**

Una asistencia económica mensual se encuentra a disposición de los familiares que reúnan los requisitos de elegibilidad y tengan en custodia un niño menor de 18 años que

haya sido declarado dependiente a su cargo por un tribunal de Florida y asignado a su hogar por Brevard Family Partnership o el DCF. El pago mensual es mayor que la Asistencia Temporal en Efectivo (*Temporary Cash Assistance*) para un niño.. Sólo se tienen en cuenta las necesidades, los ingresos y los recursos de los niños al determinar la elegibilidad y la suma de los pagos. Los pagos dependen de la edad del niño y de los ingresos que puedan contabilizarse.

Para más información sobre el programa de cuidado provisto por familiares de Brevard Family Partnership, comuníquese al (321) 752-4650, ext. 3082, o consulte <http://www.myflorida.com/accessflorida/>

### **Vida independiente (*Independent living*)**

Brevard Family Partnership y nuestros proveedores ofrecen servicios para la vida independiente a jóvenes y adultos jóvenes bajo el sistema de cuidado temporal. Estos servicios los preparan para la adultez y la vida después del cuidado temporal. Es indispensable que los adultos jóvenes que cumplan la edad límite de permanencia en el sistema (que cumplan 18 años y no regresen bajo el cuidado de sus padres ni sean adoptados) cuenten con las habilidades básicas de la vida para desenvolverse exitosamente por su cuenta. La capacitación incluye: capacitación en conocimientos financieros, administración del hogar y planificación de la educación y del futuro profesional, entre otras clases.

Cuando un adulto joven cumple la edad límite de permanencia en el sistema de cuidado temporal, hay varios servicios a los que puede acceder siempre que cumpla con ciertos requisitos. Estos servicios incluyen: transporte y asistencia para la vivienda, apoyo emocional y asistencia económica.

# Derechos y responsabilidades

## Familia e hijos

Pida al Administrador de la atención (CM, por sus siglas en inglés) que le explique estos derechos si tiene alguna duda. Es importante que los comprenda y que esté satisfecho con respecto al trato que recibe su familia.

- ♥ Usted tiene derecho a recibir servicios independientemente de su raza, religión, etnia, formación cultural y orientación sexual.
- ♥ Usted tiene derecho a que lo traten con respeto.
- ♥ Usted tiene derecho a que le aseguren que todos los expedientes y la información se encuentran seguros y son confidenciales (de acuerdo con las normas de la Ley HIPAA).
- ♥ Usted tiene derecho a recibir una copia de estos derechos por escrito.
- ♥ Usted tiene derecho a que le expliquen sus derechos de manera clara.
- ♥ Usted tiene derecho a comprender los documentos que se le solicite firmar.
- ♥ Usted tiene derecho a comunicarse con la línea directa contra abusos de Florida (1-800-96-ABUSE) y/o cualquier otro profesional participante para denunciar supuestos abusos o negligencias.
- ♥ Usted tiene derecho a rechazar servicios a menos que la ley establezca lo contrario, y el derecho a que le informen sobre las consecuencias de tal negativa, que puede incluir la finalización del programa.
- ♥ Usted tiene derecho a presentar una queja si está disconforme con los servicios que recibe y recibir una respuesta dentro de un plazo razonable.
- ♥ Usted tiene derecho a recibir servicios y formas de apoyo personalizadas, basadas en los puntos fuertes, los recursos, los valores y las preferencias y que tengan en cuenta la cultura de su familia.
- ♥ Usted tiene derecho a recibir servicios y medios de sostén que satisfagan sus necesidades y las de su familia, y reflejen sus prioridades, metas y visión.
- ♥ Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre las clases de servicios provistos y la persona/agencia que brindará el servicio.
- ♥ Usted tiene derecho a participar como socio total y activo en el proceso y opinar y elegir en la toma de decisiones
- ♥ Usted tiene derecho a trabajar junto a un equipo para desarrollar, implementar y evaluar su plan de atención.
- ♥ Usted tiene derecho a invitar a otras personas que considere su sostén a participar junto a usted en la Conferencia del Equipo Familiar.
- ♥ Usted tiene derecho a contar con servicios y medios de apoyo sustentables, flexibles e incondicionales, y que cambien a medida que se modifican sus necesidades y las de su familia.
- ♥ Usted tiene derecho a recibir copias de su Plan de Atención, documentos de tribunales y cualquier otro documento relevante.
- ♥ Usted tiene derecho a recibir trato justo y equitativo.
- ♥ Usted tiene derecho a recibir servicios de manera que no lo discriminen y la libertad de expresar y practicar creencias religiosas y espirituales.
- ♥ Usted tiene derecho a solicitar una revisión interna de la atención, el plan de tratamiento y el plan de servicios.

***Usted también tiene derecho a...***

- ♥ Recibir trato justo y equitativo
- ♥ Que lo oigan
- ♥ Expresar su opinión sobre lo que les sucede a usted y su familia
- ♥ Tener un entorno seguro
- ♥ Recibir servicios en su comunidad
- ♥ Recibir servicios con la menor cantidad posible de restricciones para satisfacer sus necesidades
- ♥ Recibir copias de su plan y documentos de tribunales
- ♥ Visitar a otros miembros de la familia excepto que el Tribunal ordene lo contrario
- ♥ Tener un representante legal
- ♥ Recibir respuesta rápida y justa a cualquier pregunta
- ♥ Asistir a reuniones
- ♥ Tener a su disposición los datos relevantes para tomar una decisión informada.
- ♥ Expresar su opinión en todas las fases de planificación del servicio.
- ♥ Vivir en un lugar seguro.
- ♥ Que protejan su propiedad.
- ♥ A la privacidad
- ♥ A vivir con sus padres o responsables de su cuidado a menos que un juez determine que deben trasladarlo
- ♥ A que lo oigan en los tribunales
- ♥ A la atención médica
- ♥ A la educación
- ♥ A la permanencia en el hogar
- ♥ A gozar de los mismos derechos que todos los demás.

## Decisión informada

Todo el personal directo de servicio es responsable de exhortar a todos aquellos que son servidos por Brevard Family Partnership a participar en la forma más activa posible en la determinación de la dirección que debe seguir su plan de servicios y tratamiento. El personal siempre debe trabajar para asistir a los usuarios en el proceso de búsqueda de un camino personal de autodeterminación. Esto implica utilizar las herramientas provistas para identificar intereses, puntos fuertes y la dirección que deben seguir los servicios. Estos servicios se adaptarán individualmente, incorporando metas y objetivos en base a las necesidades y preferencias únicas de las personas a la que atendemos. Los servicios se coordinarán y se integrarán de manera tal que aborden el crecimiento personal y reflejen la decisión informada de cada persona.

### **El personal siempre debe buscar maneras de ayudar a las personas que sirven a:**

- ♥ Expresar su identidad;
- ♥ Expresar su visión en términos de la posición en que se encuentran hoy y la posición en la que les gustaría estar;
- ♥ Compartir la forma en que piensan concretar sus sueños;
- ♥ Responsabilizarse de sus elecciones y comprender los riesgos inherentes en cuanto a su salud y seguridad;
- ♥ Sentir certeza de que están asumiendo el control de sus elecciones de vida.

Asimismo, a través del proceso de detección de puntos fuertes y Conferencias del Equipo Familiar, se alienta a la persona y a su familia a participar activamente en la toma de decisiones sobre los servicios y medios de sostén, incluidos:

- ♥ Los resultados previstos de los servicios y medios de sostén
- ♥ Manera en que el diseño de los servicios y formas de apoyo satisfacen las necesidades
- ♥ Cómo se proveerán los servicios,
- ♥ La duración prevista de los servicios
- ♥ Posibles alternativas de servicios
- ♥ Cómo se evaluarán los servicios y cualquier otra información solicitada por el usuario o la familia.

Durante el Proceso de detección de puntos fuertes y Conferencias del Equipo Familiar, también se identificará cualquier riesgo a la salud y a la seguridad. Se proporcionarán sugerencias para minimizar estos riesgos. Compartir la responsabilidad por las elecciones quedará a criterio de cada individuo y del responsable del cuidado.

Asimismo, las conversaciones incluirán las características del personal que trabajaría en forma óptima con un individuo en particular. Las opiniones del individuo y del responsable de su cuidado se utilizarán en la selección del personal directo de servicios.

Todos los usuarios expresarán su opinión en todas las etapas de planificación del servicio para dicho individuo y/o familia en el momento de la admisión y las revisiones posteriores (pero sin limitarse a ellas) como en las revisiones mensuales, durante las reuniones del equipo, en el momento de finalización del programa o cuando las circunstancias exijan una o varias decisiones informadas.

El proceso de detección de puntos fuertes y conferencias del equipo familiar será la forma principal, pero no la única, de solicitar la participación activa de las personas que reciben los servicios y de sus familias y/o defensores en la planificación e implementación de servicios del programa.

### **Consentimiento informado para tomar fotos y grabar videos/voz**

Para proteger su privacidad, si le solicitan tomarse una foto, grabar audio/video u observarlo a través de un espejo unidireccional, en primer lugar se lo deben informar y usted debe estar de acuerdo. Si usted no está de acuerdo, la actividad no puede realizarse. Si usted está de acuerdo:

- ♥ Recibirá una descripción por escrito de la solicitud y de los motivos,
- ♥ No se lo alentarán, se le pagará ni se darán otros incentivos para aceptar la solicitud; y
- ♥ Se le solicitará que firme un formulario en el que otorgue su consentimiento informado.

# Procedimiento de presentación de quejas y denuncias

Brevard Family Partnership está dedicado a ofrecer un sistema de servicios de la más alta calidad a los niños y las familias del Condado de Brevard. Nuestro sistema está diseñado para concentrarse en la familia y en sus puntos fuertes, tener sensibilidad cultural y ser inclusivo. Para asegurar que nuestros servicios lo satisfagan, Brevard Family Partnership ha establecido medios para que usted (y su familia) proporcionen una opinión que nos ayudará a mejorar nuestros procesos continuamente.

Esperamos obtener su opinión de diversas maneras. Realizaremos encuestas para solicitar su opinión y sugerencias y, algunas veces, podremos solicitar una reunión con usted para asegurarnos de que acceda a los servicios y medios de sostén que resultarán más útiles para usted y su familia. Brevard Family Partnership también desea asegurar que usted y su familia emitan su opinión y tengan poder de decisión en el proceso de planificación, así como decisión propia sobre su plan.

## **Procedimiento de presentación de quejas**

El procedimiento de presentación de quejas se creó para ofrecer otro método para abordar las preocupaciones o barreras que no puedan resolverse mediante métodos informales.

### **¿Qué es una queja?**

Una queja es un procedimiento formal establecido para atender una preocupación específica que pueda tener y que no se haya resuelto favorablemente a través de otros métodos informales. Este procedimiento es aplicable a:

- ♥ Todos los usuarios del programa C.A.R.E.S. que reciban servicios (y/o sus familias);
- ♥ Las familias que reciben servicios a través de proveedores de Brevard Family Partnership o a través de agencias de Administración de Casos (*Case Management*); y
- ♥ Otros participantes interesados.

Los problemas relacionados con la autorización de servicios del Seguro de Salud deben abordarse a través del Gerente de Utilización del Programa de Brevard Family Partnership llamando al (321) 752-4650. El personal le proporcionará información sobre el correspondiente proceso de presentación de quejas/apelaciones que debe seguir.

Usted tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento sin interferencias ni temor a represalias. Brevard Family Partnership se asegurará de que reciba los servicios de manera ininterrumpida y sistemática mientras se formula una resolución con respecto a la queja que usted presentó.

### **Cuando surjan problemas o inquietudes:**

Cuando surja un problema con respecto a los servicios provistos a través de Brevard Family Partnership, aconsejamos a las personas que estén disconformes con cualquier decisión al respecto reunirse con el personal idóneo de Brevard Family Partnership y/o el Socio Comunitario que ofrece los servicios para resolver estas cuestiones. Si un problema se magnifica a un nivel en el que no puede resolverse a través de este proceso, quizás le convenga analizar la presentación de una queja formal.

**Primer paso:**

Quizás desee expresar sus inquietudes por escrito utilizando el formulario incluido en el manual. También puede llamar a nuestro Especialista en Relaciones con el Usuario al (321) 752-4650 para expresar sus inquietudes. El Especialista en Relaciones con el Usuario lo ayudará a completar los documentos necesarios por teléfono. Una vez que complete el formulario, ya sea mediante una entrevista telefónica o mediante la recepción del formulario que usted completó, el Especialista en Relaciones con el Usuario analizará la queja y determinará la acción a tomar para atender mejor sus inquietudes.

Si la queja que ha presentado guarda relación con decisiones tomadas por el personal de Brevard Family Partnership con respecto a la elegibilidad y/o el rechazo para la provisión de servicios, la adecuación de los servicios, la puntualidad de una decisión sobre los servicios o la oferta de servicios por parte del personal de Brevard Family Partnership u otras cuestiones relacionadas con Brevard Family Partnership o su personal, el Especialista en Relaciones con el Usuario podrá derivar la queja al administrador/director y/o funcionario idóneo de Brevard Family Partnership según corresponda en base a la naturaleza de su inquietud. En este nivel de análisis no se incluirá a la persona sobre quién se ha efectuado la queja o la persona que tomó la decisión durante el análisis.

Los plazos para la presentación de quejas están sujetos a modificaciones definidas por la naturaleza crítica de la queja y en caso de que la seguridad y bienestar de un niño o un usuario sean una cuestión imperante. La intención de Brevard Family Partnership es atender todas las quejas de manera oportuna. Todas las quejas se cerrarán no más de 20 días hábiles a partir de la fecha de recepción por parte del Especialista en Relaciones con el Usuario (CRS, por sus siglas en inglés).

**¿Qué sucede si la queja no se resuelve satisfactoriamente para mí?**

Si la queja permanece sin resolución o usted siente que la respuesta a la queja todavía es insatisfactoria, una vez que reciba la respuesta tiene derecho a que el Comité de Cumplimiento y/o el Director Ejecutivo de Brevard Family Partnership revea la queja. Para ello, comuníquese con el Especialista en Relaciones con el Usuario dentro de los cinco días hábiles de recibir la respuesta inicial. El Comité de Cumplimiento y/o el Director Ejecutivo tendrá 15 días hábiles para responder a la nueva presentación de la queja. Dentro de este lapso, se le enviará por correo una copia de la respuesta final del Comité de Cumplimiento y/o el Director Ejecutivo con respecto a su queja.

El Director Ejecutivo de Brevard Family Partnership ha sido designado la autoridad final para el tratamiento de inquietudes que no se resolvieron durante el proceso de presentación de quejas y apelaciones.

**Procedimiento de presentación de quejas sobre uno de los Socios Comunitarios:**

Brevard Family Partnership se encarga del establecimiento y la administración de una red integral de servicios de bienestar de calidad para la niñez para el Condado de Brevard. Como parte de esta responsabilidad, exigimos a todos nuestros proveedores que cuenten con un proceso para atender las denuncias y/o quejas. Si surge un problema con alguno de estos Socios Comunitarios que ofrecen un servicio directamente, le aconsejamos reunirse con ellos para resolver sus inquietudes.

Si los problemas no pueden resolverse a través de este método informal, debe seguir el procedimiento de presentación de quejas específico de la agencia. Si usted no conoce su procedimiento de presentación de quejas, puede solicitarlo en cualquier momento ya sea directamente a la agencia o a través del Administrador/Coordinador de la Atención o

comunicándose con el Especialista en Relaciones con el Usuario de Brevard Family Partnership. Una vez que se ha recibido una respuesta escrita de la agencia comunitaria correspondiente, puede comunicarse con Brevard Family Partnership si aún piensa que el problema no se ha resuelto. Brevard Family Partnership seguirá nuestros plazos pertinentes para la resolución de esta queja como se describe más arriba.

Puede comunicarse con el Especialista en Relaciones con el Usuario de Brevard Family Partnership al (321) 752-4650 para presentar su queja o denuncia directamente. Brevard Family Partnership se esfuerza para garantizar la satisfacción de los usuarios y lograr la resolución oportuna de todas las inquietudes presentadas por ellos.

En cualquier momento durante este proceso, tiene derecho a comunicarse con el Departamento de la Niñez y la Familia de Florida con respecto a esta o cualquier otra queja y presentar una denuncia a través de su sitio web.

## ¿Cuál es la función de la Agencia de Administración de Casos (CMA)?

La Agencia Central de Brevard Family Partnership contrata una Agencia de Administración de Casos (*Case Management Agencies*, CMA) para que supervisen día a día las actividades de gestión de casos de niños en el sistema de bienestar de aquellas familias que se encuentran en el sistema de protección a menores. Las derivaciones para recibir servicios y la participación en el proceso de Conferencias del Equipo Familiar son dos cuestiones en las que los CM participan integralmente. Los CM realizan actividades de gestión de casos como visitas mensuales al hogar, planificación de visitas, asegurar que las necesidades de salud de los niños estén satisfechas, completar los documentos requeridos para las audiencias en tribunales, asistir a reuniones del personal sobre la permanencia y analizar las notas de progreso semanal, entre muchas otras. Los CM también completan los documentos de derivación para recibir cualquier servicio financiado por Brevard Family Partnership. Si tiene alguna duda sobre su caso legal, el CM es la persona con la cual debe comunicarse. Si la derivación a un servicio no funciona porque el proveedor no es el adecuado para usted o un miembro de su familia o porque el servicio no lo ayuda a satisfacer sus necesidades, puede llamar al CM. El CM y el Coordinador de la atención conversarán al respecto y convocarán una Conferencia del Equipo Familiar o lo llamarán a usted y trabajarán en la búsqueda de un servicio o proveedor que se adapte mejor a su familia.

### **Proveedores:**

Brevard Family Partnership ofrece una gama de servicios para fortalecer y apoyar a las familias y para aliviar las crisis familiares que pueden dar lugar al cambio de custodia del niño o a su entrega en custodia en otros hogares. Estos servicios son recursos para las familias que desean evitar el traslado de sus hijos o constituyen un apoyo para lograr una transición sin problemas en el regreso a la familia después de una reunificación. Son parte del sistema de atención, se concentran en la familia y responden a sus necesidades únicas y también se ofrecen tan cerca del hogar y la comunidad como sea posible.

Una vez que se realiza una derivación a un proveedor, dicho proveedor tiene dos días hábiles para llamarlo y acordar la primera cita con usted. Los proveedores se reunirán con usted o con su familiar cuando resulte conveniente para usted. Entregarán a Brevard Family Partnership y a la administradora de atención un informe semanal de progreso en el que se enumerarán las acciones tomadas para ayudarlos a usted y a su familia a alcanzar sus metas. Los proveedores podrán solicitarle que firme cada vez que le prestan servicios a usted o su familia para comprobar que se han reunido con usted. Excepto en el caso de una evaluación o valoración, en cada reunión todos los proveedores trabajarán junto a usted para ampliar su sistema de apoyo y conectarlo con los recursos comunitarios. Esto es esencial para que al momento de salir del sistema de bienestar para la niñez usted tenga recursos en los que apoyarse en el futuro, y lo denominamos sustentabilidad a largo plazo. Si esto no sucede, informe al CM.

## Socios y proveedores/Información sobre el 211

Brevard Family Partnership ofrece una amplia serie de servicios flexibles de apoyo.

Estos proveedores, a los que se suele denominar “*Flex Support*” están contratados por Brevard Family Partnership para ofrecer una gama de servicios. La red de Proveedores de Brevard proporciona servicios familiares de forma flexible y adaptados individualmente para satisfacer las necesidades de los niños y la familia. Los servicios predeterminados e indicados mediante enfoques de “talle único” están incluidos en un paquete. Los paquetes de servicios no son flexibles ni responden a las necesidades cambiantes de la familia. En el modelo de Brevard Family Partnership, los servicios no se incluyen en paquetes, sino que son específicos para cada familia a la que se presta el servicio.

Esto significa que cada solicitud de servicios se personaliza de acuerdo con la necesidad de la familia y es autorizada en forma central por Coordinadores de la atención que poseen acceso en “tiempo real” a los servicios y recursos comunitarios alternativos a los servicios “pagos”. La frecuencia y la extensión de los servicios son autorizadas por el equipo y vuelven a autorizarse según sea necesario durante la Conferencia del Equipo Familiar/Revisión de la Utilización en curso, que se programa en función de la agudeza de un estricto control cuando la situación lo requiera. Esto fomenta el uso eficiente y la maximización de recursos que se adaptan al nivel y a la clase de apoyo necesario según lo indique el progreso o la necesidad. La reestructuración de las metodologías de pago y las autorizaciones y una administración centralizada y flexible de los fondos asegurarán el acceso a corrientes de fondos alternativos y recursos comunitarios. Brevard Family Partnership ha formalizado contratos y acuerdos de tarifas con numerosos proveedores para la provisión de los siguientes servicios:

- ♥ Valoraciones y evaluaciones
- ♥ Educación y capacitación sobre eventos traumáticos
- ♥ Control de la conducta
- ♥ Clases de educación para padres
- ♥ Grupos de crianza para padres
- ♥ Asistencia para la reunificación
- ♥ Servicios de mentores familiares
- ♥ Apoyo y defensa de padres
- ♥ Preservación de la familia
- ♥ Terapia individual
- ♥ Terapia familiar funcional
- ♥ Programas de intervención clínica
- ♥ Grupos de desarrollo de habilidades sociales
- ♥ Control de la ira
- ♥ Evaluaciones psicológicas
- ♥ Evaluaciones psiquiátricas
- ♥ Control de la medicación
- ♥ Analista certificado de conducta
- ♥ Evaluaciones psicosexuales
- ♥ Servicios de asesoramiento sobre abuso sexual

No se excluirá a ninguna persona de la participación, ni se le negarán los beneficios o se la discriminará en ningún programa o actividad que reciba o se beneficie de la asistencia federal por causa de su edad, color, discapacidad, nacionalidad, raza, religión o sexo. Asimismo, todos los usuarios y solicitantes de servicios con deterioro en las capacidades

sensoriales, manuales o del habla tienen las mismas oportunidades de usar y beneficiarse de los programas y servicios de Brevard Family Partnership. Se proporcionará a los usuarios o solicitantes asistencia auxiliar sin cargo, que podrá incluir materiales grabados en cinta o en sistema Braille, intérpretes u otro material de ayuda.

Para más información sobre nuestros Socios y Proveedores, visite nuestro sitio web [www.cbcbrevard.org](http://www.cbcbrevard.org) o comuníquese con el representante de Brevard Family Partnership.



A toda hora, todos los días, alguna persona en los Estados Unidos necesita servicios básicos, desde encontrar un programa extraescolar hasta asegurar el cuidado adecuado para un hijo o un progenitor de edad avanzada. Ante el gran aumento de la cantidad de agencias y líneas de ayuda, a veces las personas no saben a dónde recurrir. En muchos casos, terminan prescindiendo de estos servicios necesarios porque no saben por dónde comenzar. El 2-1-1 ayuda a las personas a encontrar y ofrecer ayuda.

El 2-1-1 es un número telefónico fácil de recordar que, en los lugares donde está disponible, conecta a las personas con importantes servicios a la comunidad y oportunidades de ofrecerse como voluntarios. La implementación del 2-1-1 está encabezada por United Way y agencias integrales, de información especializada y de derivación de los estados y las comunidades locales. United Way of America (UWA) y la Alianza de Sistemas de Información y Derivación (AIRS, por sus siglas en inglés) apoyan firmemente la financiación federal para que todos los estadounidenses tengan acceso a este servicio esencial.

# Gestión y protección de información personal sobre la salud

La ley exige a Brevard Family Partnership preservar la privacidad de la Información Protegida sobre la Salud (PHI, por sus siglas en inglés). Esta notificación describe cómo se utilizará y divulgará la información sobre usted y cómo usted puede acceder a ella.

**Lea la siguiente información atentamente.**

## **Nuestras obligaciones con respecto a su información protegida sobre la salud (PHI).**

Nuestros registros sobre los usuarios contienen información muy personal sobre su salud. La confidencialidad de esta información personal esta protegida por la legislación federal y estatal. Tenemos la obligación de resguardar la PHI de nuestros usuarios, que incluye información de identificación personal sobre:

- ♥ La salud o afecciones pasadas, presentes o futuras de un usuario.
- ♥ Provisión de servicios de salud para usted.
- ♥ Pagos por parte del usuario por atención médica considerada PHI.

Nos exigen:

- ♥ Resguardar la privacidad de la PHI de los usuarios;
- ♥ Hacer llegar a los usuarios esta Notificación que describe nuestras prácticas en relación con la privacidad; y
- ♥ Explicar cómo, cuándo y por qué podríamos usar o divulgar su PHI.

Excepto en circunstancias muy específicas, debemos usar o divulgar sólo la PHI mínimamente necesaria para satisfacer el motivo de su uso o divulgación.

Debemos seguir las prácticas de privacidad que se describen en esta Notificación. Sin embargo, **nos reservamos el derecho a modificar los términos de esta Notificación en cualquier momento y poner en vigencia las nuevas disposiciones de la Notificación con respecto a la información protegida sobre la salud que recibamos, divulguemos o conservemos.** En caso de modificación de nuestra Notificación, publicaremos la nueva versión en Brevard Family Partnership. Podrá solicitar una copia de la nueva notificación a Brevard Family Partnership.

## **Por qué motivos podríamos necesitar usar o divulgar su PHI:**

La PHI se utiliza o divulga por diversos motivos. Para algunos de estos usos o formas de divulgación, necesitamos su autorización por escrito. En otros casos, la legislación nos permite realizar ciertos usos o formas de divulgación sin su autorización.

En general, estos usos o formas de divulgación están relacionados con el tratamiento, el pago u operaciones de atención médica. Algunos ejemplos son:

- ♥ Para el tratamiento: Su PHI se proporcionará a los integrantes de su equipo de tratamiento.

- ♥ Para obtener el pago: Podríamos divulgar fragmentos de su PHI a Medicaid para recibir pagos por servicios que le hemos brindado o proporcionado.

### **Usos y formas de divulgación para los cuales se requiere su autorización (consentimiento):**

Cuando el uso o la forma de divulgación excede cuestiones como el tratamiento, el pago u operaciones de atención médica, se nos exige obtener su autorización escrita. Existen algunas excepciones a esta regla, que se indican a continuación.

Usted podrá revocar su autorización en cualquier momento para evitar futuros usos o formas de divulgación, excepto en el caso de que su PHI ya haya sido utilizada o divulgada en base a su autorización.

### **Usos y formas de divulgación para los cuales no se requiere su autorización:**

La ley nos permite usar o divulgar su PHI sin su autorización escrita en las siguientes situaciones:

- ♥ Cuando la ley exige su divulgación: Podremos divulgar su PHI cuando la ley nos exija proporcionar información sobre posibles casos de abuso, negligencia o violencia doméstica, o en respuesta a una orden del tribunal o un funcionario de aplicación de la ley. También debemos divulgar su PHI a las autoridades que controlan el cumplimiento de estos requisitos de privacidad por nuestra parte.
- ♥ Para actividades de salud pública: Podríamos divulgar su PHI si se nos exige recopilar información sobre enfermedades o lesiones, o informar estadísticas vitales, a una autoridad de salud pública.
- ♥ Para actividades de supervisión de la salud: Podríamos divulgar su PHI para actividades de supervisión de la salud, como auditorías, inspecciones, investigaciones civiles o penales o demandas.
- ♥ En relación con decesos: Podríamos divulgar PHI en relación a la muerte de una persona a forenses o especialistas en servicios fúnebres.
- ♥ A los fines de la donación de órganos, ojos o tejidos: Podríamos divulgar la PHI a organizaciones de búsqueda de órganos en relación a donaciones o transplantes de órganos, ojos o tejidos.
- ♥ Con fines de investigación: En ciertas circunstancias y bajo la supervisión de un comité de privacidad o un comité institucional de revisión, podríamos divulgar su PHI con fines de investigación.
- ♥ Para revertir una amenaza a la salud o la seguridad: Para evitar una amenaza seria a la salud o la seguridad, podríamos divulgar su PHI según sea necesario para el cumplimiento de la ley o a otras personas que razonablemente puedan prevenir o aminorar la amenaza de daños.
- ♥ Para funciones gubernamentales especializadas: Podríamos divulgar la PHI de personal militar y veteranos en ciertas situaciones, a institutos correccionales en determinados casos, a programas gubernamentales en relación con la elegibilidad y la inscripción y por motivos de seguridad nacional, como la protección del Presidente.
- ♥ Por indemnización laboral: Podríamos divulgar su PHI para cumplir con las leyes de indemnización laboral.

### **Usos o formas de divulgación sobre las que usted debe tener una oportunidad de presentar objeciones:**

En algunos casos, podríamos divulgar su PHI si le hemos informado que la utilizaremos o divulgaremos y usted no presenta objeciones. Algunos ejemplos son:

- ♥ Directorios de pacientes: Su nombre, ubicación, estado general y afiliación religiosa podrían incluirse en nuestro directorio de pacientes para que los utilice el clero y quienes llamen o visiten y pregunten por su nombre.
- ♥ A familiares, amigos u otras personas que participan en su cuidado: Podríamos compartir con estas personas información relacionada directamente con la participación en su cuidado o en el pago de la atención por parte de su familia, amigos u otras personas. También podríamos compartir su PHI con estas personas para informarles sobre su ubicación, estado general o fallecimiento.

Si se presentara una situación de emergencia y no tuviéramos tiempo para permitirle objetar la divulgación, de todos modos podríamos revelar su PHI si usted nos ha otorgado su autorización previamente y se determina que la divulgación se realiza en su beneficio. En este caso, se le debe informar y ofrecer una oportunidad de objetar nuevas divulgaciones apenas pueda hacerlo.

### **Sus derechos con respecto a su información protegida sobre la salud (PHI).**

Usted tiene los siguientes derechos en relación con su PHI:

- ♥ Solicitar restricciones del uso o la divulgación: Usted tiene derecho a pedirnos que limitemos la manera en que usemos o divulguemos su PHI. Analizaremos su solicitud pero no estamos legalmente obligados a aceptar la restricción. En la medida en que aceptemos cualquier restricción sobre el uso o la divulgación de su PHI, expresaremos el acuerdo por escrito y nos regiremos por él excepto en situaciones de emergencia. No podemos aceptar límites a usos o formas de divulgación exigidas por ley.
- ♥ Elegir cómo nos comunicamos con usted: Usted tiene derecho a solicitar que le enviemos información a una dirección alternativa o por medios alternativos. Debemos acceder a su solicitud siempre que nos resulte razonablemente fácil hacerlo.
- ♥ Inspeccionar y copiar su PHI: A menos que usted tenga acceso restringido por motivos claros y documentados, usted tiene derecho a consultar la información protegida sobre su salud si presenta una solicitud por escrito. Responderemos su solicitud dentro de los 30 días en el caso de la PHI que se conserva en nuestras instalaciones y dentro de los 60 días en el caso de la PHI que no se conserva en nuestras instalaciones. Si le denegamos el acceso, le proporcionaremos las razones del rechazo por escrito y explicaremos sus derechos a la revisión de la denegación. Si desea copias de su PHI, se le podría cobrar un cargo por el copiado.
- ♥ Solicitar modificaciones a su PHI: Si cree que hay algún error o que falta información en nuestro registro de PHI, podrá solicitar por escrito que lo corrijamos o la agreguemos. Responderemos dentro de los 60 días de recibir su solicitud. Podríamos rechazar la solicitud si determinamos que la PHI:
  - Es correcta y está completa;
  - No ha sido originada por nosotros o no es parte de nuestros registros; o
  - No está autorizada para divulgarse.

En el rechazo se indicarán los motivos. También se explicarán sus derechos a que se agregue a su PHI su solicitud, nuestro rechazo y cualquier declaración que nos proporcione como respuesta.

Si aprobamos la solicitud de modificación, cambiaremos la PHI y le informaremos a usted, así como a otras personas que deban saber al respecto.

- ♥ Saber qué formas de divulgación han tenido lugar: Usted tiene derecho a obtener una lista en la que conste el momento, a qué persona, con qué propósito y que parte del contenido de su PHI se ha revelado, excepto en aquellos casos de divulgación debidos al tratamiento, el pago, operaciones de atención médica, a usted, por autorización escrita, por seguridad nacional o con fines de inteligencia, a institutos correccionales, funcionarios de cumplimiento de la ley o el directorio de instituciones.

Responderemos su solicitud escrita de una lista dentro de los 60 días de recibida. Su solicitud puede aludir a casos de divulgación dentro de hasta los seis años anteriores. No se fijarán cargos por hasta una lista de esta clase por año. Podría cobrarse un cargo por solicitudes con una frecuencia mayor.

- ♥ Recibir una copia de esta notificación: Usted tiene derecho a recibir una copia en papel de esta Notificación o una copia electrónica por e-mail a pedido.

### **Cómo quejarse sobre nuestras prácticas de privacidad.**

Si piensa que hemos violado sus derechos a la privacidad o está en desacuerdo con alguna decisión sobre el acceso a su PHI, podrá presentar una queja ante la persona indicada en la Sección IV a continuación. También podrá presentar una queja por escrito ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos a la siguiente dirección:

Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los Estados Unidos  
A la atención de: Oficina de Derechos Civiles  
Sam Nunn Atlanta Federal Center, Oficina 3B70  
61 Forsyth Street SW  
Atlanta, Georgia 32303-8909

No se tomarán represalias contra usted por la presentación de quejas de esta naturaleza.

### **Contacto para recibir información adicional o presentar quejas.**

Si tiene dudas sobre esta Notificación, necesita información adicional o tiene alguna queja sobre nuestras prácticas de privacidad, comuníquese con:

Brevard Family Partnership  
Deborah Davidson-Cook  
Ejecutiva Major de Cumplimiento  
2301 W Eau Gallie Blvd., Suite 104  
Melbourne, FL 32935

## Título IV de Derechos Civiles de 1964

Brevard Family Partnership cumple con el Título IV de la Ley de Derechos Civiles (*Civil Rights Act*) de 1964 en materia de Plan de materiales auxiliares para personas con discapacidades o dominio limitado del idioma inglés (*Auxiliary Aids Plan for Persons with Disabilities or Limited English Proficiency [LEP]*).

Para asegurar el cumplimiento del Título IV de la Ley de Derechos Civiles de 1964, cita legal: Artículo 42 del Código de los EE. UU. 2000d y subsiguientes y para prestar servicios a nuestros clientes adecuadamente, Brevard Family Partnership ha implementado esta política. Mientras esto asegura el cumplimiento del “texto de la ley”, la intención de Brevard Family Partnership es también cumplir con el “espíritu de la ley” y, con ese fin, pretende asegurar que el usuario tenga acceso a nuestros servicios.

Brevard Family Partnership y los proveedores que contrata pondrán material auxiliar a disposición de las personas con discapacidades así como intérpretes para los usuarios con capacidad limitada de hablar, leer o comprender el inglés. El suministro de estas adaptaciones es exigencia de las Leyes Federales de Derechos Civiles (*Federal Civil Rights Laws*) para asegurar que todos los usuarios, solicitantes y empleados cuenten con las mismas oportunidades de participar o beneficiarse de programas, servicios y empleos, independientemente de su discapacidad o nacionalidad.

Entre el material auxiliar podrá incluirse material grabado en cinta y en sistema Braille, intérpretes (de lenguaje de señas e idiomas extranjeros), lectores, dispositivos y sistemas de audición, decodificadores de televisión, alarmas de incendio visuales, filmes con subtítulos y otros dispositivos de asistencia, entre otros. Este procedimiento es aplicable a todas las oficinas y programas de Brevard Family Partnership. El término usuario incluye a los potenciales usuarios que soliciten los servicios de Brevard Family Partnership y sus proveedores por contrato.

### **Solicitud de elementos auxiliares:**

1. Todos los servicios a disposición de los usuarios se encuentran igualmente disponibles para los usuarios con discapacidades. Para asegurar la igualdad de la accesibilidad a los programas y los servicios a los usuarios con discapacidades, Brevard Family Partnership y el personal subcontratado evalúan las necesidades del cliente consultando con éste. Según corresponda, el personal consultará a asesores, padres, tutores, otros familiares y/u otros representantes que puedan asistir al usuario.
2. Todas las solicitudes de material auxiliar y adaptaciones razonables relacionadas con Brevard Family Partnership deberán enviarse ala Ejecutiva Major de Cumplimiento para la Niñez y la Familia. El contacto se establecerá directamente al teléfono): (321) 752-4650.
3. Las opciones de comunicación para las personas con deficiencias auditivas podrían incluir, entre otras, TDD (siglas en inglés de dispositivos de telecomunicación para sordos), FAX (transmisión telefónica de facsímil), amplificadores para teléfono, intérpretes de lenguajes de señas, tarjetas, lectura de labios, notas escritas, dispositivos de audición complementarios, gráficos, carteles o una combinación de ellos. Los TDD estarán a disposición para que los utilicen los usuarios y los empleados sordos o con deterioro auditivo dentro de los

dos (2) días hábiles de la solicitud. Esta solicitud debe dirigirse a la línea de captación de Brevard Family Partnership al (321) 752-3226. Los clientes que necesitan equipos TDD pueden obtenerlos sin cargo a través del Servicio de Retransmisión de Florida (*Florida Telephone Relay*).

El Centro de Distribución Regional de equipos para personas con deterioro de la audición se encuentra en:

The Space Coast Center for Independent Living  
803 N. Fiske Road  
Cocoa, FL 32922  
Voz: (321) 632-9141  
Teletipo (TTY): (321) 632-9134

También se encuentra disponible el servicio de retransmisión de Florida. Para llamar a Florida Relay, marque 7-1-1 o utilice las líneas gratuitas:

1-800-955-8771 (TTY)  
1-800-955-8770 (voz)  
1-800-955-1339 (ASCII)  
1-877-955-8260 (transmisión de voz-directa [VCO])  
1-800-955-5334 (asistentes para la comunicación [STS])  
1-877-955-8773 (español)  
1-877-955-8707 (criollo haitiano)

# Formulario de presentación de quejas



**BREVARD FAMILY PARTNERSHIP**  
2301 W EAU GALLIE BLVD., SUITE 104 MELBOURNE, FL 32935  
**FORMULARIO DE CONSULTAS E INQUIETUDES DEL USUARIO**

Le solicitamos que nos proporcione su información de contacto y la envíe por correo a: 2301 W Eau Gallie Blvd. Ste 104, Melbourne, FL 32935. Podrá enviar el formulario completo por fax a: 321-752-3275. Nuestro Especialista en Relaciones con el Usuario se comunicará con usted dentro de los cinco días hábiles de recibir su solicitud.

Para obtener asistencia inmediata, podrá comunicarse con nuestro Especialista en Relaciones con el Usuario al 321-752-4650, ext. 3082.

## SU INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono particular: ( ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Móvil: ( ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Trabajo: ( ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Ext.: \_\_\_\_\_

Dirección de e-mail: \_\_\_\_\_

Dirección postal: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL ADMINISTRADOR:** \_\_\_\_\_

**SELECCIONAR LA SEDE DE BFP:**  North Drive  Centro de atención Norte  Centro de atención Centro  Centro de atención Sur

**NOMBRE DE EL/LOS NIÑO(S), SI CORRESPONDE:**

**SU RELACIÓN CON EL/LOS NIÑO(S):**  Soy yo  Padre  Responsable del cuidado temporal  Tutor  Otro familiar  Responsable del cuidado, no familiar  Familiar responsable del cuidado  Proveedor de servicios  Agencia estatal  Otro

**Escriba sus preguntas y/o inquietudes a continuación. Incluya la mayor cantidad posible de detalles:**

**SU FIRMA:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_

Gracias por tomarse el tiempo de proporcionar una opinión constructiva. Agradecemos sus comentarios y esperamos hablar con usted para abordar sus inquietudes. Este formulario se procesará en nuestras oficinas administrativas ubicadas en Melbourne, Florida. Tenga en cuenta que conforme a la legislación de Florida, las direcciones de e-mail son registros públicos. Si usted no desea que se divulgue su dirección de e-mail en respuesta a una solicitud de registros públicos, no proporcione ni envíe correos electrónicos a esta entidad. En su lugar, comuníquese con esta oficina telefónicamente o por escrito.



**Brevard Family Partnership, Inc.**  
2301 W Eau Gallie Blvd., Suite 104, Melbourne, FL  
(321) 752-4650 - Oficina  
(321) 752-4659 - Fax

## Formulario de confirmación respecto a HIPAA

La política de Brevard Family Partnership cumple con los incisos 160, 162 y 164 del artículo 45 del C.F.R. (Código de Regulaciones Federales), las normas federales promulgadas en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) de 1996 y las leyes aplicables de Florida.

Según se define en la Ley, *información protegida sobre la salud* es la información que puede utilizarse para identificar a un individuo y que está relacionada con la salud o una afección física o mental pasada, presente o futura de un individuo, el suministro de atención médica a un individuo o el pago pasado, presente o futuro de la atención médica proporcionada a un individuo.

Según se define en la Ley, *divulgación* significa la revelación, transferencia, provisión de acceso o divulgación por cualquier otro medio de información fuera de la entidad que la conserva.

Notificación de privacidad de la HIPAA: La Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) de 1996 ofrece protección a la privacidad de la información oral, escrita y electrónica de un individuo. Brevard Family Partnership cumplirá con todos los requisitos de HIPAA para proteger su información sobre la salud. Al firmar a continuación, confirma que conoce la política de la ley federal HIPAA.

### **Firma del usuario:**

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### **Firma del empleado del programa de BFP:**

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



## Autorización para la divulgación de información

Yo, \_\_\_\_\_, por la presente autorizo a

\_\_\_\_\_ a divulgar la siguiente

Nombre de la agencia que proporciona la información

información confidencial que consiste en (indicar la información específica que podría divulgarse. Por ejemplo, registros o información psiquiátricos o del consumo de alcohol/drogas, información sobre el VIH o SIDA, información médica o historias clínicas, antecedentes sociales, registros o información psicológica, registros educativos o escolares, etc.) con los fines de asistir en el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y/o provisión de otros servicios a Brevard Family Partnership.

Sobre (marcar uno o ambos)  mí

los siguientes menores

Menor \_\_\_\_\_  
(Nombre del niño en imprenta)

\_\_\_\_\_ (Fecha de nacimiento)

Menor \_\_\_\_\_  
(Nombre del niño en imprenta)

\_\_\_\_\_ (Fecha de nacimiento)

Menor \_\_\_\_\_  
(Nombre del niño en imprenta)

\_\_\_\_\_ (Fecha de nacimiento)

Comprendo que sólo podrá divulgarse información específica únicamente a la agencia mencionada anteriormente. Esta divulgación está protegida por las Normas Federales de Confidencialidad (Título 42, Código de Normas Federales, Parte 2 y Ley Pública 91-646, Artículo 33, reformada por la Ley Pública 93-282, Artículo 333) y las Leyes del Estado de Florida (Capítulo 415.51). Una autorización general para la divulgación de información médica u otros datos no es suficiente.

El consentimiento expira no más de 90 días después del momento en que se otorga el consentimiento y no más de 1 año, o el período que la ley exija, después del momento en que un contratista o un proveedor de servicios que presta su cooperación solicite una nueva divulgación de información para la provisión de servicios en curso. También comprendo que puedo revocar este consentimiento o autorización en cualquier momento, siempre que notifique al programa por escrito en tal sentido. La revocación no tiene efectos sobre las acciones realizadas previamente.

Tratamiento, pago, registro o quificación no depende de esta autorización. Le advertimos que es posible que la información revelada por medio de esta autorización puede ser divulgada por el recipiente de este documento y por lo tanto ya no estará protegida por el código federal.

Confirmando que esta Divulgación de información se me ha explicado en su totalidad y que otorgo mi consentimiento voluntariamente.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha



**Brevard Family Partnership, Inc.**  
2301 W Eau Gallie Blvd., Suite 104  
Melbourne, Florida 32935  
**(321) 752-4650 – Oficina**  
**(321) 752-4659 - Fax**

## Acuse de recibo

Este acuse de recibo se archivará en su registro. Indica que usted ha leído y comprendido la siguiente información:

- ♥ Declaración de la misión de Brevard Family Partnership
- ♥ Definiciones
- ♥ Derechos y responsabilidades de los usuarios
- ♥ Cómo presentar una queja
- ♥ Confidencialidad y divulgación de la información
- ♥ Consentimiento informado

Nota: El formulario original y firmado de "acuse de recibo" se archivará en el expediente del usuario para documentar la recepción de la información anterior.

\_\_\_\_\_  
Nombre del usuario

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre del usuario

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma

Mi firma más arriba indica que he recibido el Manual de Brevard Family Partnership. Se me otorgó tiempo para hacer preguntas y comprender las respuestas que me dieron.

**Mi Administrador de la Atención es:**

---

**Puedo comunicarme con mi Administrador de la atención:**

---

**Fecha / Hora de la reunión:**

---

**Fecha / Hora de la reunión:**

---

**Otros integrantes del equipo:**

---

---

---

---

Por favor informe a la Adinistradora de Atencion si usted requiere una versión diferente de este manual (Version en letra grande, audio)

Patrocinado por Brevard Family Partnership y el Departamento de la Niñez y la Familia de Florida



CREDIBILITY • INTEGRITY • ACHIEVEMENT

Brevard Family Partnership is a Council on Accreditation (COA) accredited agency.