

PRIMERO SON LOS NIÑOS

(CCF-Children Come First)



Manual para la familia

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Valores del Programa	3
Resumen General del Programa	3
Coordinadores de CCF	4
Necesidades Especiales y Servicios	4
Que Esperar	5
Equipos de Niño y Familia	6
Reuniones de Equipo de CCF	6
Plan de Crisis	6
Plan de Cuidado	7
Coordinación de Servicios	7
Proveedores de Servicios	8
Segundas Opiniones	8
Asistencia Médica/Medicaid	8
Seguro Médico Privado	9
Colocaciones Fuera del Hogar	9
Apoyo para Padres y Familia de CCF	10
En Caso de Emergencia	10
Quejas y Apelaciones	11
Quejas Informales	11
Quejas Formales	11
Revisión Acelerada	12
Derechos de Reclamación	12
Apelando una Decisión	13
Audiencia Imparcial del Estado	13
Planificación de Transición	14
Dejando el Programa	14
Re-Inscripción	14
Instrucciones Anticipadas	15
Números Importantes	16

Introducción

Bienvenido a Primero Son los Niños (CCF – Children Come First). CCF es un programa que coordina cuidado para niños con problemas de salud mental y están a riesgo de ser colocados en un entorno institucional. Este manual explica lo que CCF ofrece a su niño(a) y a su familia. Por favor, léalo cuidadosamente. Si tiene preguntas, por favor hable con su Coordinador de CCF. Nuestro objetivo es apoyar a las familias en sus comunidades y prevenir colocaciones institucionales. Cuando su niño(a) salga de nuestro programa, esperamos que les vaya mejor en la escuela, en el hogar y en la comunidad.

Valores del Programa

CCF cree que los niños con problemas de salud mental son mejor servidos en sus propias comunidades. Creemos que los niños y las familias obtienen el máximo provecho de servicios si están cerca de su casa y que estén allí después de que su niño(a) mejore. Trabajamos arduamente para encontrar y reunir cualquier cosa que necesite para mantener a su niño(a) en el hogar, o un lugar cercano. Además, creemos que:

- Las familias son responsables de sus hijos.
- Cada niño(a) y cada familia es única. Todas las familias tienen fortalezas y necesidades.
- Las familias pueden establecer sus propias metas para el futuro.
- Un esfuerzo en equipo y un enfoque equilibrado ayuda a las familias a alcanzar sus objetivos.

Para lograr la visión de su familia para el futuro, también creemos que es importante respetar su cultura. Creemos que es nuestro deber el informarnos sobre su cultura para que nos ayude a trabajar juntos. Creemos que la diversidad cultural incluye más que simplemente el lenguaje, la comida, la forma de vestir, y eventos culturales. Es la forma en que una persona piensa, actúa, y entiende el mundo que les rodea. Creemos que un proceso a largo plazo que fomente la comprensión de nuestras propias creencias y valores y cómo afectan a nuestras relaciones con los demás, es importante.

Resumen General del Programa

Como parte del programa CCF, vamos a:

- Trabajar juntos como un equipo.
- Encontrar los servicios y apoyos que ayudarán a su niño(a).
- Planear qué hacer cuando hay una crisis.
- Establecer metas y ayudar a su hijo(a) cumplir con esos objetivos.



CCF coordina cuidado de la salud mental y otros servicios para ayudar a su hijo(a) a tener éxito en su hogar, la escuela y la comunidad. Hacemos esto usando las fortalezas de niños y familias como fundamento; también a través de la coordinación de servicios y apoyos para su niño(a) en la comunidad. Nuestro objetivo es apoyar a su niño(a) y evitar que él o ella sean colocados en un entorno institucional. Esto incluye hospitales, centros de tratamiento residencial, o correcciones. Si su niño(a) es colocado fuera de su hogar, le ayudaremos a prepararse para el regreso a casa o a la comunidad de su niño(a).

Hay dos organizaciones que proveen servicios de CCF. Una de ellas es del Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane, la unidad de ARTT (Achieving Reunification Through Teamwork/Logrando la reunificación a través del trabajo en equipo). La otra es RISE Wisconsin, Inc. Es importante saber con qué organización su hijo está involucrado(a). La información en este manual puede ser ligeramente diferente entre ARTT y RISE Wisconsin, Inc.

Coordinadores de CCF

Se le asignará un coordinador de CCF por medio del **Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane - Logrando la reunificación a través del trabajo en equipo (ARTT) o RISE Wisconsin, Inc.**

El coordinador de CCF es su guía en este programa. El coordinador trabajará con su niño(a) y su familia para desarrollar un equipo de niño(a) y familia, establecer los objetivos de tratamiento para su niño(a), y un plan de para tiempos de crisis. Su Coordinador de CCF también le ayudará a identificar los servicios y apoyos que ayudarán a su niño(a) a tener éxito incluso después de que no sea parte del programa.

Necesidades Especiales y Servicios



Todos los servicios especiales, incluyendo los servicios de interpretación, son proporcionados sin costo alguno para usted. Hable con su coordinador de CCF si usted o un miembro de su familia tiene una discapacidad y/o necesidad de servicios especiales, tales como:

- Acomodaciones especiales para reuniones.
- Formato alternativo de los materiales escritos (por ejemplo: Braille, letra grande, etc.).
- Servicios de interpretación o traducción.

Una copia escrita del *CCF Family Handbook- English* (Manual de la Familia CCF) puede ser obtenida con su coordinador de CCF y/o en la página web de RISE en www.risewisconsin.org

Servicios de Intérprete

English: For help to translate or understand this, please call (608) 250-6634.

Spanish: Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono (608) 250-6634.

Russian: Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону (608) 250-6634.

Hmong: Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntawv no kom koj totaub, hu rau (608) 250-6634.

Derechos para Afiliados

Los afiliados tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y con la debida consideración de su dignidad y privacidad;
- Estar libre de restricción física y aislamiento excepto en situaciones de emergencia;
- Recibir tratamiento sin importar raza, religión, sexo, origen étnico, edad, discapacidad o fuente de pago;
- Confidencialidad sobre su tratamiento y otra información. Los registros pueden ser entregados con la aprobación del afiliado, sólo cuando la ley lo permita;
- Tener fácil acceso a recibir atención a tiempo;
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponible y alternativas;
- Participar en las decisiones sobre su cuidado, incluyendo tener derecho a rechazar el tratamiento;
- Recibir la información en un lenguaje y forma que puedan entender;
- Una descripción clara de su diagnóstico y opciones de tratamiento, incluyendo los riesgos y beneficios;
- Ser informados sobre como poder tratar su diagnóstico;
- Preguntar a su proveedor acerca de su formación y experiencia;
- Conocer acerca de los servicios que les pueden servir de ayuda;

- Solicitar y recibir una copia de sus registros, y solicitar que sean rectificadas o corregidas;
- Presentar libremente una queja o apelación y obtener ayuda para hacerlo;
- Conocer sus derechos y responsabilidades en el tratamiento;
- Recibir servicios dónde y cuándo sea mejor para ellos;
- Pedir un proveedor determinado, cambiar de proveedor o cancelar su inscripción.

Que Esperar

Esto es lo que puede esperar una vez que su niño(a) haya sido aprobado(a) para el programa CCF.

Inicialmente

- Su Coordinador de CCF se reunirá con usted para hablar sobre el programa y le pedirá que firme un formulario de consentimiento para confirmar su fecha de registro.
- Toda la información acerca de su familia se mantendrá confidencial a menos que de permiso para que su Coordinador hable con otras personas sobre el progreso de su niño(a).
- Su coordinador le hará preguntas para saber lo que su niño(a) y su familia necesitan del programa. Esto se llama la Evaluación Inicial. Con su autorización, su coordinador también hablará con otras personas que trabajan con su niño(a) para consultar cómo va y que sería más útil.
- Usted y su coordinador hablarán sobre quién le gustaría que esté involucrado para que trabaje con su niño(a). Esto se llama el Equipo de Niño(a) y Familia.
- Su Coordinador trabajará con usted y su Equipo de Niño(a) y Familia para desarrollar un plan para emergencias o momentos muy estresantes. Esto se llama un Plan de Crisis.
- Su coordinador trabajará con usted y su Equipo de Niño(a) y Familia para desarrollar un plan de tratamiento para su niño(a). Esto se llama un Plan De Cuidado (POC – Plan of Care). El Plan De Cuidado describirá las metas de su niño(a) como también el tipo de ayuda que él/ella necesita para cumplir estos objetivos.

Continuamente

- Su Equipo de Niño(a) y Familia se reunirá durante el primer mes; después por lo menos una vez al mes. Éstas se llaman las Reuniones de Equipo. El equipo hablará acerca del progreso de su niño(a) hacia las metas del Plan de Cuidado. El equipo hablará acerca de los servicios y apoyos que están disponibles y la forma en que están ayudando. El equipo también hablará de otras cosas que su niño(a) puede necesitar para tener éxito.
- Su coordinador se pondrá en contacto con usted y su niño(a) por lo menos una vez por semana para ver cómo van las cosas. Su coordinador también se mantendrá en contacto con otros miembros del equipo sobre el progreso de su niño(a).
- Su niño(a) puede permanecer en el programa hasta que ya no esté en riesgo institucional. Esto probablemente será menos de 18 meses, pero si su niño(a) y la familia Equipo cree que tiene que quedarse por más tiempo, su coordinador puede solicitar una revisión de CCF para extender la participación. Esta se llama una reunión del Comité de Transición.

Equipos de Niño(a) y Familia

Usted y su coordinador hablarán sobre quién le gustaría que esté involucrado para que trabaje con su niño(a). Este se llama el Equipo de Niño(a) y Familia. Usted forma parte del Equipo de Niño(a) y Familia. Su niño(a) también puede ser parte. Si su niño(a) está involucrado con el Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane, su Trabajador(a) Social será parte del Equipo de Niño(a) y Familia. Otros miembros del equipo deben incluir a las personas que trabajan con su niño(a) y su familia, como los maestros y terapeutas.

Esperamos que escoja aquellas personas que son importantes para usted y su niño(a). Estas personas pueden ser familiares, amigos, vecinos o voceros. Es de suma importancia que haya personas en su equipo que le acompañen en su vida después de que los “profesionales” hayan partido. Por favor, hable con su coordinador CCF si tiene alguna pregunta acerca de su Equipo.



Reuniones de Equipo de CCF

Su Equipo de Niño(a) y Familia se reunirá durante el primer mes; después por lo menos una vez al mes. Éstas se llaman las Reuniones de Equipo. El equipo hablará acerca del progreso de su niño(a) hacia las metas del Plan de Cuidado. El equipo hablará acerca de los servicios y apoyos que están disponibles y la forma en que están ayudando. El equipo también hablara de otras cosas que su niño(a) puede necesitar para tener éxito.

El/La coordinador(a) de CCF de su niño(a) coordinará reuniones por lo menos una vez al mes con su Equipo de Niño y Familia. Éstas se llaman las reuniones de Equipo de CCF. Su Equipo de Niño y Familia hablará acerca del progreso de su niño(a) hacia las metas del Plan de Cuidado. Los temas tratados en las reuniones del equipo por lo general incluyen el progreso del tratamiento de su niño(a), los comportamientos actuales en el hogar, cómo va en la escuela, y la planificación de seguridad. El equipo hablará acerca de los servicios y apoyos que están disponibles y evaluarán como les están ayudando. El equipo también tratará de identificar otras opciones necesarias para que su niño(a) pueda tener éxito. Su coordinador de CCF tratará de programar las reuniones para días y lugares que más les sean convenientes. Es importante que participe en estas reuniones y que le comunique a su coordinador sobre lo que le gustaría que suceda en estas reuniones.

Plan de Crisis

Su coordinador de CCF trabajará con usted y su Equipo de Niño(a) y Familia para desarrollar un plan para emergencias o momentos muy estresantes. Esto se llama un plan de crisis. El Plan de Crisis describirá qué tipo de comportamiento su niño(a) ha tenido en el pasado y que ha sido más útil para calmarlo(a). El Plan de Crisis también identificará "señales de advertencia" que las personas que trabajan con su niño(a) deben conocer y lo que pueden hacer para prevenir que una crisis ocurra. El Plan de Crisis incluirá una lista de las personas y apoyo que pueden ser contactados si se produce una crisis. El equipo revisará este plan en cualquier momento que ocurra una crisis, y se actualizará al menos una vez cada seis meses.

Plan de Cuidado



Su coordinador trabajará con usted y su Equipo de Niño(a) y Familia para desarrollar un plan de tratamiento para su niño(a). Esto se llama un Plan de Cuidado. El Plan de Cuidado describirá las fortalezas, necesidades y objetivos de su niño(a). El Plan de Cuidado también describirá el tipo de ayuda que su niño(a) necesita para cumplir con estos objetivos, e incluirá los apoyos y servicios utilizados para ayudar. Cuando su equipo identifique un servicio que puede ser útil para su niño(a), éste debe primero ser aprobado por CCF y luego incluido en el Plan de Cuidado antes de que pueda entrar en efecto. El equipo revisa el Plan de Cuidado en cada reunión mensual del equipo, actualizándolos al menos, una vez cada tres meses. Es posible que tenga que pagar por los

servicios de salud mental que no estén incluidos en el Plan de Cuidado. Por favor, póngase en contacto con su coordinador si tiene alguna pregunta sobre el Plan de Cuidado de su niño(a).

Coordinación de Servicios

Los coordinadores de CCF tratarán de ayudarle a mantener a su niño(a) en casa o en la comunidad. CCF tratará de hacerlo con el apoyo de la familia/comunidad. CCF también adquiere servicios formales e informales, según lo requiera. Nuestro fondo para compra de servicios proviene de muchas fuentes. De esta manera, podemos proveer un Plan de Cuidado flexible. Nosotros no estamos limitados solamente a los servicios cubiertos por su seguro de salud, Medicaid o el Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane.

Es importante señalar que CCF es un último recurso para cubrir los costos de servicios. Si su niño(a) está cubierto bajo un seguro de salud privado, entonces usted debe obtener los servicios de salud mental de su niño(a) a través de su red de seguro antes de considerar la financiación de CCF. Su coordinador también puede trabajar con usted para obtener becas u otro tipo de fondos para servicios cuando estén disponibles.

Todas las solicitudes de servicios comienzan a través de su Equipo de Niño(a) y Familia. Cuando su equipo identifica un servicio que puede ser útil para su niño(a), debe primero ser aprobado por CCF y luego incluido en el Plan De Atención antes de que pueda entrar en efecto. El equipo puede solicitar que el Coordinador acelere la revisión de su solicitud si se considera de necesidad inmediata.

Por favor note: Su niño(a) tiene derecho a recibir servicios de salud médicamente apropiados según lo establecen las leyes federales y estatales. Los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana. Por favor, póngase en contacto con su coordinador de CCF para hacer una solicitud de servicio en horarios de oficina (de Lunes a Viernes de 8:30 am a 5pm). Para contactarnos fuera de horas laborables, por favor utilice los siguientes números telefónicos:

- **Para clientes de RISE, llame al (608) 258-0269.**
Para clientes de ARTT, llame al (608) 280-2600.

Proveedores de Servicios

CCF tiene un contrato con una variedad de proveedores de salud mental y otros servicios, quienes trabajan en estrecha colaboración con niños y familias. Esto se llama una Red de Proveedores de CCF. Su coordinador trabajará con usted para encontrar un proveedor que pueda acomodar cualquier necesidad especial, comunicarse con usted en su idioma preferido, o para proporcionar servicios de interpretación. Todos los servicios pagados por CCF para su niño(a) deben ser proporcionados por alguien en la Red de Proveedores de CCF.

Puede encontrar una lista de todos los proveedores y servicios cubiertos en nuestra red de proveedores, en la página web de RISE www.risewisconsin.org, o a través de su coordinador. CCF considerará cubrir los gastos de proveedores que no están en nuestra red, por un máximo término de 6 meses, en las siguientes situaciones:

- Su niño(a) necesita atención urgente o inmediata que no puede ser obtenida por un proveedor de la red;
- Su niño(a) vive fuera del Condado de Dane y CCF no tiene proveedores de la red en la zona;
- Su niño(a) necesita un servicio y CCF no tiene un proveedor de la red que proporciona ese servicio;
- Una evaluación ordenada por la corte se asigna a alguien fuera de la Red de Proveedores de CCF.

Por favor hable con su coordinador de CCF si desea solicitar el uso de un proveedor que no está en nuestra Red de Proveedores. Todos los proveedores deben cumplir con las normas básicas establecidas por CCF para trabajar con los niños inscritos.

Transporte

Desde el 1ro de Agosto del 2013, Medical Transportation Management (MTM, Inc.) se convirtió en el gestor de transporte médico para casos que no sean de emergencia en Wisconsin, y provee transporte a citas aprobadas para miembros de Medicaid y BadgerCare Plus. Por favor, llame al 866-907-1493 o TTY 800-855-2880 para coordinar su transporte.

Si tiene una emergencia médica, debe llamar al 911.

Hable con su coordinador si tiene necesidades adicionales de transporte.

Segundas Opiniones

Los padres siempre tienen derecho de obtener una segunda opinión profesional relacionada con la atención de la salud mental de su niño(a). Si desea una segunda opinión de algún otro psiquiatra, terapeuta, etc., su coordinador le podrá ayudar a conseguirla. Todas las solicitudes de segundas opiniones serán revisadas por CCF y se tomará acción antes de diez días hábiles. Si cree que su solicitud de una segunda opinión requiere una respuesta urgente por favor, consulte la sección "Revisión Acelerada" de este manual para más información.

Asistencia Médica (Titulo XIX – Medicaid)



Si su niño(a) tiene Medicaid o Asistencia Médica (MA) administrado por un seguro médico (HMO), su niño(a) tendrá que dejar el plan HMO mientras participe en CCF. Este cambio se realiza cuando el niño entra en CCF. Los servicios de CCF reemplazan el seguro médico por los servicios de salud mental cubiertos por MA. Esto incluye servicios como terapia y servicios psiquiátricos, pero no incluye los costos de medicamentos recetados. Su niño(a) debe ser capaz de mantener sus proveedores regulares de cuidado de salud médico y dental.

Cuando CCF finaliza, su niño(a) debe ser capaz de reintegrarse al plan HMO en el que estaba. Para cualquier pregunta sobre re-inscripción, contacte a un especialista de HMO al 800-291-2002. Este es un paso importante para ayudar a cambiar la cobertura de MA de su hijo de nuevo a un Medicaid-HMO.

Si tiene alguna pregunta sobre la cobertura MA o de seguro médico, puede ponerse en contacto con:

Defensor del Condado de Dane - Servicios Humanos
608-242-6477

Nota: Todos los niños que reciben MA /Medicaid también pueden obtener un examen *HealthCheck* gratis, este es un examen médico completo. Por favor, hable con su coordinador de CCF si desea ayuda solicitando un examen *HealthCheck* para su niño(a).

Seguro Médico Privado

Si su niño(a) tiene un seguro de salud privado, debe proporcionar esta información a su coordinador de CCF. Trabajaremos con su compañía de seguros para configurar los servicios de salud mental cubiertos para su niño(a). **El seguro privado debe ser facturado antes de que CCF pueda pagar por los servicios de salud mental.**

Colocaciones Fuera Del Hogar

A veces, debido a diferentes razones, los niños necesitan ser colocados fuera de sus hogares por períodos de corto de tiempo. Ejemplos de estas ubicaciones son:

- Hogar sustituto o un hogar comunitario.
- Centro de refugio o apoyo para cuidado de niños.
- Detención de menores, tratamiento residencial u hospitales.

Si sucede una colocación fuera del hogar, CCF seguirá trabajando con su familia para tratar de reintegrar a su niño a su casa. Es posible que el Condado de Dane requiera que usted pague parte del costo de la reubicación del menor. Estos gastos son responsabilidad de los padres. El Condado de Dane estimará y cobrará la suma a pagar por los padres en virtud de estas reubicaciones. Esta suma constituye una escala de pagos, basada en un calendario establecido. La Unidad para el cobro de Pensión de los Padres del Condado de Dane es quien establece la suma a pagar. Esta oficina no forma parte de RISE ni del programa CCF. Estas sumas no son cubiertas por CCF. Sin embargo, su coordinador le ayudara a acordar estos servicios. Usted puede contactar a la Unidad para el cobro de Pensión de los Padres del Condado de Dane, llamando al 608-242-6200.

Si su niño/a recibe beneficios de Seguridad Social durante algún tiempo en que esté colocado fuera de casa, los pagos de la Seguridad Social de su niño/a serán redirigidos al Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane para compensar el costo del cuidado fuera del hogar de su niño(a). Una vez que su niño(a) regrese a casa debe comunicarse con la Oficina de Seguridad Social al 866-770-2262 para que los pagos sean nuevamente enviados a usted.

De igual forma, si recibe pagos de manutención ordenados por la corte durante algún tiempo en que su niño(a) esté colocado fuera de casa, sus pagos de manutención serán redirigidos al Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane para cubrir el costo del cuidado fuera del hogar de su niño(a). Una vez que su el costo del cuidado fuera del hogar de su niño(a) regrese a casa, usted debe ponerse en contacto con la Agencia de Manutención de Menores del Condado de Dane al (608) 266-4031 para tener estos pagos nuevamente redirigidos a usted.

Apoyo para Padres y Familia de CCF

CCF tiene un Defensor de Familias que está disponible para trabajar con individuos y familias en todo lo que puedan necesitar. Algunos de los tipos de ayuda que pueden ser proporcionados son: asistir a reuniones de la escuela, colocaciones, reuniones de equipo, corte, tutoría ya sea un padre o hijo, facilitar transporte para el padre o hijo, ayudar a los padres con problemas de presupuesto y proporcionar información general.

Aun el/la niña(a) deje el programa de CCF, es posible que pueda seguir participando en las reuniones de padres y otros grupos. El Defensor de Familias de P siempre estará disponible en caso de que tenga preguntas y/o quiera avisarle como va todo con usted.

En Caso de Emergencia

Emergencia de Salud Mental

Una emergencia de salud mental es una situación en el que un individuo esta inminente amenazando con hacerse daño a sí mismo(a) o a otros, está gravemente desorientado o fuera de contacto con la realidad, tiene una incapacidad severa para funcionar, o si está perturbado(a) y fuera de control.

Algunos ejemplos de una emergencia de salud mental incluyen:



- Reacción a una amenaza de suicidio
- Comportamiento homicida o amenazante
- Autoagresión que requiere atención médica inmediata
- Estar gravemente afectado(a) debido a las drogas o el alcohol
- Comportamiento muy errático o inusual que indica conducta muy impredecible y/o una incapacidad de cuidar por sí mismo(a).

Llame al 9-1-1, y asegúrese de alejarse de cualquier peligro inminente. Para servicios de emergencia no se necesita autorización previa.

Crisis de Salud Mental

Una crisis de salud mental es una situación no amenazante, en la que un individuo presenta perturbación emocional extrema o comportamiento de angustia, considera hacerse daño a sí mismo(a) o a otros, está desorientado(a) o fuera de contacto con la realidad, tiene poca capacidad para funcionar, o está agitado(a) e incapaz de ser calmado(a).

Los ejemplos de una crisis de salud mental incluyen:

- Hablar acerca de las amenazas de suicidio
- Hablar sobre comportamiento amenazante
- Autoagresión, pero sin necesidad de atención médica inmediata
- Uso de alcohol o abuso de sustancias
- Comportamiento altamente irregular o inusual
- Trastornos de alimentación
- Dejar de tomar sus medicamentos psiquiátricos prescritos
- Estar emocionalmente perturbado, muy deprimido, enojado o ansioso

Un plan de crisis será creado para todos los niños inscritos en CCF. El plan de Crisis de su niño(a) describirá a quién llamar durante una crisis. Si es necesario, CCF también tiene dos líneas de crisis que cuentan con personal las 24 horas del día:



Para clientes de RISE, llame al (608) 258-0269.
Para clientes de ARTT, llame al (608) 280-2610.

Póngase en contacto con su coordinador de CCF (o la línea de crisis apropiada si es después de horas laborables) si piensa que su niño(a) necesita estar en un hospital psiquiátrico.

Quejas y Apelaciones

CCF quiere que su familia reciba el mejor cuidado posible. Si no está satisfecho con la atención que está recibiendo, nos gustaría saberlo. Usted no va a tener problemas por expresarnos sus preocupaciones. Sus quejas nos ayudan a brindarle a usted y a otras personas una mejor atención.

Quejas Informales

Si no está satisfecho con su atención, puede expresar su insatisfacción a la persona con quien esté trabajando. Ellos pueden tratar de ayudar a resolverlo. Si no quiere hablar con esta persona, puede llamar a su supervisor.

Quejas Formales

Si no está satisfecho con la respuesta de su queja informal, puede presentar una queja formal. Puede hacer esto de inmediato si lo desea. Para ello, póngase en contacto con las siguientes personas:

Para RISE:
Director de Calidad
1334 Dewey Court
Madison, WI 53703
(608) 250-6634

Para ARTT:
Administrador de Salud Mental CYF
1202 Northport Drive
Madison, WI 53704
(608) 242-6404

Si necesita ayuda para presentar o escribir su queja, puede llamar a Wisconsin Family Ties al (608) 267-6888.

Si su queja formal está relacionada a una decisión de disminuir o negar un servicio cubierto, debe presentarla dentro de los 45 días de la decisión. Esto también se aplica:

- a. Si no estaba recibiendo el servicio antes de la decisión, CCF no tiene que prestar el servicio durante este proceso.
- b. Si usted estaba recibiendo el servicio antes de la decisión, CCF seguirá proveyendo el mismo nivel de servicio durante este proceso. Si la decisión no cambia es posible que tenga que pagar por estos servicios.

Así es como Primero Son Los Niños responderá a su queja formal:

1. El Director de Calidad (para RISE) o el Administrador de Salud Mental CYF (para ARTT) le enviará una carta dentro de 10 días hábiles. Esto es para hacerle saber que hemos recibido su queja. Se comienza una investigación. El Administrador le enviará una carta con la decisión dentro de 30 días a partir de la fecha en que presentó su queja. También recibirá información sobre qué hacer si no está de acuerdo con la decisión.

2. Si el Director de Calidad (para RISE) o el Administrador de Salud Mental CYF (para ARTT) necesita más tiempo para tomar una decisión, el período de tiempo podría incrementarse 14 días. Si esto sucede, se le notificará por escrito la razón por la que necesitamos más tiempo. También se le dirá para cuándo puede esperar una decisión. El tiempo total para que CCF tome una decisión con respecto a su queja, no será más de 45 días a partir de cuando se presentó.

3. Si no está satisfecho con la decisión del Administrador de CCF, puede pedir que sea revisado por el Comité de Quejas de CCF. Usted tiene 14 días a partir del día en que reciba la carta de decisión para solicitar esta revisión. Puede solicitar esta revisión poniéndose en contacto con la siguiente persona:

Administrador de Salud Mental CYF
1202 Northport Dr.
Madison, WI 53704
(608) 242-6404

Usted recibirá una carta informándole el día y la hora cuando el Comité de Quejas se reunirá. Usted recibirá esta carta por lo menos 7 días antes de la reunión. Usted tiene derecho a estar en la reunión. Usted tiene derecho a presentar su información por escrito o por vía oral. Usted puede traer a quien quiera a la reunión. Puede ser un miembro de la familia, un amigo o un proveedor.

Revisión Acelerada

Si cree que su queja es urgente, usted puede pedir una revisión acelerada. Esto significa que vamos a tomar una decisión con rapidez. Se hace así cuando necesita una respuesta de inmediato para evitar daños graves. Revisaremos sus inquietudes y recibirá una decisión dentro de 2 días hábiles. Puede solicitar una revisión acelerada a la persona con la que está trabajando, o su supervisor. Ni usted ni sus proveedores serán penalizados por hacer este tipo de solicitud.

Si se decide que su caso no es urgente, es posible que no aceleremos su decisión. Si esto sucede, le avisaremos enseguida. También le enviaremos una carta dentro de 2 días hábiles. A partir de ahí, responderemos a su queja dentro del plazo de tiempo regular.

Derechos de Reclamación

Usted tiene el derecho a:

- Obtener ayuda para escribir y presentar su queja. Usted puede obtener ayuda de cualquier empleado de CCF. O puede llamar a Wisconsin Family Ties al (608) 267-6888. También puede llamar al Defensor de Cuidado de Medicaid al 1-800-760-0001.
- Ver la información que CCF utiliza para tomar su decisión.
- Asistir a las reuniones sobre su queja. Usted puede traer a quien quiera a estas reuniones. Esto podría ser un miembro de la familia, un amigo o un proveedor.
- Presentar información nueva durante el proceso de queja.
- Solicitar que su queja sea manejada de manera urgente (ver revisión acelerada arriba).
- Tener un intérprete. Este será gratis para usted. Puede pedir un intérprete llamando al Director de Calidad (para RISE) o al Administrador de Salud Mental CYF (para ARTT).
- Decidir a qué nivel, y con quién presentar su queja.



Apelando una Decisión

Nota: Usted puede decidir a qué nivel y con quien presentar su queja. Puede contactar directamente al Estado si así lo desea.

Usted tiene 14 días a partir de la fecha en que recibe la decisión del Comité de Quejas de CCF para pedir una revisión a nivel estatal.

Apelando al Departamento de Salud y Servicios a la Familia

Puede apelar una decisión de queja al Estado de Wisconsin, al Departamento de Salud y Servicios a la Familia. Esto se puede hacer poniéndose en contacto con:

Medicaid Managed Care Ombuds
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716
Phone: 1-800-760-0001
(Servicios de TTY e interpretes disponibles)

El Departamento revisará su queja. Ellos le darán una respuesta definitiva dentro de los 30 días siguientes a la fecha en cual el Departamento obtenga toda la información que necesiten para tomar una decisión.

Solicitud de Audiencia Imparcial del Estado

Puede apelar una decisión de queja solicitando una audiencia con el Departamento de Audiencias y Apelaciones del Estado (DHA – Department of Hearings and Appeals). Puede hacerlo escribiendo a:

Division of Hearings and Appeals
P.O. Box 7875
Madison, WI 53703-7875

En su carta tendrá que incluir el nombre y número de seguro social de la persona inscrita, su dirección postal, una breve descripción del problema, y su firma. La fecha de solicitud de la audiencia será la fecha en que recibió su carta.

Si su apelación se trata de una disminución o la negación de un servicio cubierto esto se aplica:

- a. Si no estaba recibiendo el servicio antes de la decisión, CCF no tiene que prestar el servicio durante este proceso.
- b. Si usted estaba recibiendo el servicio antes de la decisión, CCF seguirá proveyendo el mismo nivel de servicio durante este proceso. Si la decisión no cambia es posible que tenga que pagar por estos servicios.

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia imparcial del Estado, puede llamar al Defensor de Cuidado de Medicaid al 1-800-760-0001.

Planificación de Transición

Es importante que su Equipo de Niño(a) y Familia planifiquen que pasará después del programa de CCF. Al cumplirse los 16 meses de participación, el equipo debe tener un plan para la transición fuera del programa. Este plan debe trazar un plazo de tiempo en el cual terminaría la participación en el programa, e identificar los servicios y recursos que permanecerán en lugar después de dejar el programa; también información acerca de qué hacer si las cosas no van bien.



Si después de 18 meses el equipo no cree que su hijo estará listo para dejar el programa de CCF, una revisión del progreso de su niño(a) será pautaada con el Comité de Transición de CCF. El Comité de Transición le ayudará con la planificación de transición de su niño(a), y es posible que se establezca una fecha de finalización en el programa. El Comité de Transición también puede acordar que su niño(a) necesite más tiempo en el programa. El Comité puede sugerir opciones de planificación de tratamiento para apoyar a su niño(a), pidiendo que regrese en el futuro para discutir el progreso y la participación de su niño(a).

Dejando el Programa

Nosotros le haremos saber, por escrito, la fecha efectiva de la desafiliación. Su niño(a) puede ser dado de baja del programa de CCF si:

- Su niño(a) ha mostrado un progreso significativo hacia los objetivos del tratamiento y ya no está en gran riesgo de una colocación institucional en un hospital psiquiátrico, centro de tratamiento residencial, o correcciones.
- Usted (el padre/madre o tutor legal) pide que su niño(a) sea retirado(a) del programa.
- Su niño(a) se muda fuera del condado, es ordenado(a) por la corte para una colocación correccional, o tiene 19 años de edad o más.
- El niño(a) o la familia no se está beneficiando de los servicios, incluyendo si su niño(a) se fuga por un tiempo extendido.

Re-Inscripcion

La Re-inscripción en CFF puede ser una opción para su niño(a) si él o ella nuevamente se encuentra en riesgo de colocación institucional. Si su niño(a) está involucrado con el Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane, debe ponerse en contacto con el trabajador social de su niño(a) para discutir esta opción. Si su niño(a) no está involucrado con el Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane, puede comunicarse con RISE al (608) 250-6634 para discutir esta opción.

Instrucciones Anticipadas

Hay momentos en que el/la afiliado(a) cumple 18 años mientras está inscrito(a) en el programa. Al llegar a este punto, su Coordinador de CCF hará una revisión del programa y sus derechos con ustedes. También se le proporcionará información sobre las Instrucciones Anticipadas, que describen, por escrito, sus opciones acerca de los tratamientos que desea o no desea, también cómo se deben tomar decisiones de atención médica si usted se incapacita y no puede expresar sus deseos. Si establece las instrucciones anticipadas, tendrá que compartir una copia con su Coordinador de CCF para archivarlo junto a su historial clínico. Las creencias y políticas de RISE no prohíben a su Coordinador de CCF a respetar los deseos realizados en sus instrucciones anticipadas.

Si usted tiene inquietudes respecto a que no se vayan a cumplir sus instrucciones anticipadas, puede presentar una queja comunicándose con:

Department of Health Services, [Division of Quality Assurance](#)
P.O. Box 2969
Madison, WI 53701-2969
Phone: 608-266-8481
Fax: 608-267-0352



Numeros Importantes

Mi Coordinador de CCF: _____

Póngase en contacto con su Coordinador de PSLN para obtener información sobre los servicios y opciones de soporte disponibles para su hijo y familia. Para situaciones de crisis fuera de las horas normales de trabajo, incluyendo una hospitalización psiquiátrica-póngase en contacto con la línea de crisis del programa CCF su hijo se encuentra actualmente en:

Línea de Crisis en horas no laborables: RISE **608-258-0269**
Línea de Crisis en horas no laborables: ARTT/CCF **608-280-2610**

Otros numeros utiles:

DCDHS CYF- Administrador Salud Mental	608-242-6404
RISE- Director Ejecutivo	608-250-6634
CCF- Defensor de la Familia	608-250-6634
CCF- Director de Calidad	608-250-6634
DCDHS Parent Support Collection Unit	608-242-6408
Oficina de Seguridad Social	866-770-2262
Servicios de Intervencion de Abuso Domestico	608-251-4445
Centro de Stress para Padres	608-241-4888
Línea de Ayuda para Prevencion de Suicidios	608-280-2600
Primera Llamada de Ayuda de United Way	Marque 211
Wisconsin Family Ties Defensa Familiar	608-267-6888
Briarpatch Línea de Ayuda para Adolescentes	608-251-6221
Centro de Recursos y Apoyo Familiar	608-237-7630

My Important Numbers:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



RISE Wisconsin, Inc.

1334 Dewey Court
 Madison, WI 53703
 Telephone: 608-250-6634
 Fax: 608-250-6637

Email: info@risewisconsin.org
 Website: www.risewisconsin.org



DCDHS—ARTT Unit

1202 Northport Drive
 Madison, WI 53704
 Telephone: 608-242-6200
 Fax: 608-242-6293

Website: www.danecountyhumanservices.org

