

El Departamento de Servicios para Niños y Familias del Estado de Illinois está comprometido a ofrecer a aquellos que lo necesiten los mejores servicios posibles para los niños y familias en Illinois. Estos servicios están destinados a proteger a los niños y a fortalecer la vida familiar.

El Departamento busca su participación cuando planea servicios. Usted puede hablar con su trabajador de caso o con el supervisor de su trabajador de caso a cerca de la clase de servicios que usted cree que usted y su familia necesiten o usted puede expresar sus ideas durante la Revisión Administrativa de Caso.

A pesar de estas oportunidades de trabajar conjuntamente con el personal de su oficina local, pueden haber ocasiones en las que usted honestamente tenga diferencias de opinión acerca de alguna decisión o acción tomada por el Departamento con relación a su caso. Si esto ocurre, usted tiene el derecho de expresar su opinión y resolver sus diferencias a través del Proceso de Apelación de Servicio.

## El Proceso de Apelación de Servicios

Este proceso de Apelación de Servicios es un proceso que consiste en dos pasos. Cuando la situación se trata sobre el remover o el cambio de colocación de un niño, el proceso de apelación consiste de una revisión clínica de la decisión de colocación y una audiencia imparcial. En todos los otros casos, el proceso de apelación consiste de una mediación y una audiencia administrativa imparcial. En algunas ocasiones, usted puede obtener una decisión temporaria para algunos de los asuntos planteados por usted, a través de una revisión de emergencia.

### Mediación de sus Asuntos

La mediación es el intento del Departamento de asistir a usted en la resolución de sus diferencias con la oficina local sin tener que pasar por el proceso formal de una audiencia imparcial. La mediación es un proceso informal por el cual tanto usted como el personal responsable de la decisión discuten sus diferencias en presencia de una tercera persona neutral, un mediador entrenado, encargado de guiar la discusión. La mediación también le proporciona a usted la oportunidad de expresar su opinión a través de la discusión y participar en el proceso de formular decisiones y tomar parte en la decisión final. Si usted llega a un acuerdo en relación con los asuntos planteados por usted en el proceso de apelación de servicios, todas las

partes interesadas firman un Memorándum de Acuerdo que detallara los términos de dicho acuerdo. La mediación es un proceso opcional y usted no tiene que participar. Si usted opta por no mediar sus diferencias, o si usted opta por la mediación y no tiene éxito, o si usted empieza la mediación y encuentra que no desea continuar, usted puede solicitar que se le conceda una audiencia imparcial para resolver el desacuerdo. La mediación no está disponible en la mayoría de las apelaciones de colocación. Usted debe solicitar envés una Revisión Clínica de Colocación.

### Revisión Clínica de Colocación

Si usted objeta el remover o cambio de colocación de un niño bajo su cuidado, usted debe completar y solicitar una revisión clínica de colocación antes de solicitar un servicio de apelación. La petición de una revisión clínica de colocación debe hacerse dentro de los 3 días hábiles después de recibir la notificación de cambio de colocación. Durante la revisión clínica de colocación habrá una revisión de la actual colocación, la razón por esta interrupción o cambio de colocación, las necesidades del niño, y la estabilidad y lo apropiado de la colocación propuesta.

Si usted no está satisfecho con la decisión hecha como resultado de la revisión clínica de colocación, usted puede pedir una apelación. Sin embargo, el niño se mantendrá en la colocación decidida por la revisión clínica mientras la apelación este pendiente.

### La Audiencia Imparcial

La ley federal, le concede el derecho de tener una audiencia imparcial dentro del Departamento en relación con los asuntos apelables planteados por usted en la Apelación de Servicios. En esta audiencia usted tendrá la oportunidad de expresar su opinión y las razones en que se basa la misma ante un juez de leyes administrativas. La oficina local de DCFS responsable por la decisión, también expresara su opinión y las razones por las que tomo tal decisión. El juez de leyes administrativas entonces emitirá una recomendación al Director del Departamento acerca de como deberá resolver el asunto o asuntos planteados.

## Revisión de Emergencia

Algunas veces el Departamento toma una acción sin comunicarse con usted antes de hacerlo. Esto podría pasar si el Departamento cree que un niño corre un riesgo inminente de daño si no se actúa inmediately o si las visitas o

la colocación del niño permanecen inalterable durante el proceso de apelación. Una revisión de emergencia le permite al Departamento hacer una decisión temporal basándose en la preocupación de que el niño pudiera correr un riesgo inminente de daño mientras que su caso prosigue a través del proceso de Apelación de Servicios. Lo mismo usted, que el Departamento, puede solicitar una revisión de emergencia. Si el asunto es el de remover al niño, la revisión de emergencia no esta disponible. Usted debe solicitar envés una Revisión Clínica de Colocación.

## La decisión Final por parte del Departamento

Si usted opta por no mediar, o si usted y el Departamento no pueden resolver sus diferencias a través de la mediación, o aun si el Departamento ha tomado una decisión temporal en una revisión de emergencia, usted tiene el derecho de recibir una decisión Administrativa Final de parte del Director del Departamento. Usted tiene el derecho de hacer que el Departamento tome y ejecute su decisión Administrativa Final dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que usted presenta la Apelación de Servicios, a menos que exista una demora en este periodo de tiempo que haya sido causada o aprobada por usted.

Después de la audiencia imparcial, el Director tomara la decisión Administrativa Final del Departamento y le enviara a usted un aviso de esta decisión por escrito. Si usted no esta de acuerdo con la decisión Administrativa Final del Director, usted tiene el derecho de solicitar de la corte que revise esta decisión.

## Quien Puede Apelar

Usted puede apelar si:

- Usted es un miembro de la familia o un niño que recibe servicios directamente del Departamento o de las agencias proveedoras o si usted solicita servicios del Departamento
- Usted es un pariente cuidador que cuida y tiene custodia de un niño por quien el Departamento es legalmente responsable
- Bajo ciertas circunstancias, usted es un padre de crianza temporal que cuida y tiene custodia de un niño por quien el Departamento es legalmente responsable.

## Quien Puede Solicitar una Apelación en su Favor

Usted, un representante suyo autorizado, tal como un abogado, pariente o amigo, o un individuo nombrado por la corte para representarlo en su favor pueden apelar a través del proceso de Apelación de Servicio del Departamento. Durante todo el proceso de apelación de servicios usted mismo se puede representar o ser representado por otro individuo.

## Que es lo que se Puede Apelar

Si usted no está satisfecho con alguna decisión o acción tomada por el Departamento o alguna de las agencias proveedoras, usted puede rechazar la(s) decisión(es) o acción(es) presentando una apelación a través del proceso de Apelación de Servicios del Departamento:

### Familias:

- La denegación completa o en parte de los servicios de bienestar social infantil o de cuidado diurno o la falla en tomar una decisión dentro de los 30 días siguientes a la fecha de su solicitud de servicios para proporcionarle a usted los servicios solicitados
- Una decisión de reducir, suspender o terminar los servicios
- Una selección de meta de permanencia o la denegación de una solicitud de cambio en la meta de permanencia
- La falla en completar un plan de servicio dentro de los 30 días siguientes a partir de la fecha de apertura del caso o la falla en revisar un plan de servicio dentro del periodo requerido
- La falla en proveer servicios según esta indicado en el plan de servicios
- La frecuencia, duración y condiciones de las visitas entre usted y su niño o entre hermanos cuando ellos estén colocados separadamente
- Un cambio en la colocación de su niño
- El requerimiento de que usted acepte servicios y condiciones como parte de su plan de servicio que usted cree que no sean necesarios
- La denegación de la solicitud de servicios hecha por un individuo nombrado legalmente para representar a un menor o a una persona incompetente o incapacitada

## Padre de Crianza Temporal o Pariente Cuidador:

- Las decisiones que lo afectan a usted directamente, tales como los pagos realizados a usted por el cuidado del niño por quien el Departamento es responsable legalmente
- Las decisiones acerca de servicios para el beneficio del niño por quien el Departamento es responsable legalmente y que esté a su cuidado, tales como cuidado diurno, servicios médicos, educacionales o psicológicos
- La falla en proveer servicios según está especificado en el plan de servicio para el beneficio del niño. Esto no incluye servicios para la familia biológica tales como terapia o asesoramiento familiar
- Un cambio en la colocación del cuidado substituto del niño, siempre que el niño haya sido colocado en el hogar por lo menos unos 60 días. Esto no incluye colocaciones con los padres naturales o padres adoptivos, hermanos, colocaciones con el propósito de adopción ordenado por las cortes, o el de regresar al niño a individuos con quienes el niño vivió anteriormente

## Que es lo que no se puede Apelar

Usted no podrá apelar algunas decisiones o acciones del Departamento a través del Proceso de Apelación de Servicios. Estas decisiones son:

- Cambios hechos en los servicios debido a cambios en las leyes federales y/o estatales
- Asuntos que han sido ya determinados a través del Proceso de Apelación de Servicios del Departamento
- Cuando el asunto no esta definido como un servicio bajo reglas especificas del Departamento. (Usted puede apelar estos asuntos a través de otros procesos de apelación dentro del Departamento y su apelación será dirigida al proceso apropiado)
- Servicios ofrecidos a la clientela del Departamento por los que el Departamento no es responsable pero cuya ejecución es la exclusiva responsabilidad de otra agencia estatal o federal, tales como asistencia medica
- Cuando una corte ha tomado una determinación judicial o emitido una orden acerca del asunto que esta siendo apelado

## Como Usted Puede Solicitar una Apelación a través del Proceso de Apelación de Servicios

Si usted no esta de acuerdo con una decisión tomada o una acción ejecutada por DCFS relacionada con servicios, usted puede hacer lo siguiente:

Apele dentro de los 10 días siguientes al recibo del aviso y usted podrá impedir que el Departamento ejecute su decisión hasta que su caso no haya sido procesado a través del Proceso de Apelación de Servicios.

Solicite por escrito una Apelación de Servicios dentro de los 45 días siguientes al recibo del aviso de la decisión o acción que el Departamento intenta tomar.

Si usted no esta de acuerdo con la decisión hecha en la revisión clínica de colocación, concierne con el cambio de colocación del niño bajo su cuidado, solicite una apelación dentro de los 10 días de la decisión clínica de colocación.

Dirija su solicitud por escrito para una apelación de servicios a:

Administrative Hearings Unit  
Department of Children and Family Services  
406 E. Monroe St.  
Springfield, IL 62701  
(217) 782-6655

Si usted no puede someter su solicitud por escrito, póngase en contacto con su oficina local y alguien del Departamento lo asistirá en la preparación de la solicitud par escrito. Usted deberá incluir en la solicitud su nombre, dirección, numero de teléfono y alguna declaración indicando su deseo de apelar y que es lo que el Departamento debería considerar al revisar la decisión.

## Sin Discriminación

Si usted cree que hubo discriminación en contra de Usted por parte del Departamento o por cualquier miembro de su personal debido a su raza, color, religión, nacionalidad de origen, inhabilidad de hablar o entender el idioma inglés o una incapacidad física o mental, existe un proceso para revisar su situación. A pesar de que esto no es un asunto de apelación de servicios y por lo tanto no se puede apelar a través del Proceso de Apelación de Servicios, usted puede expresar sus preocupaciones de discriminación a través

del Departamento poniéndose en contacto con la oficina mencionada a continuación dentro de 30 días siguientes a la fecha en que ocurrió la alegada discriminación:

Office of Affirmative Action  
Department of Children and Family Services  
1911 S. Indiana Avenue, 4th Floor  
Chicago, IL 60616  
312/328-2495  
TDD (312) 814-8783

## Oficina de Abogacía para Niños y Familias

El Departamento tiene una oficina que asiste a cualquier individuo que esté buscando información acerca de cualquiera de sus servicios o funciones, incluyendo el Proceso de Apelación de Servicios. Si usted tiene cualquier pregunta o necesita información acerca del Departamento, póngase en contacto con la oficina de Abogacía del Departamento. Esta oficina tiene un número de teléfono gratis que permite llamar al Departamento sin costo alguno para usted.

Advocacy Office for Children and Families  
(Oficina de Abogacía para Niños y Familias)  
Department of Children and Family Services  
406 E. Monroe, Station 10  
Springfield, Illinois 62701  
Teléfono Principal: (217) 524-2029  
Teléfono Gratuito: (800) 232-3798  
TDD: (217) 524-3715

En caso de emergencia fuera de las horas normales de trabajo, 8:30 AM a 5:00 PM, de lunes a viernes, excluyendo días feriados, póngase en contacto con su oficina local. Todas las oficinas tienen en operación un sistema de líneas de emergencia para llamadas fuera de horas normales que les permite responder rápidamente a su llamada.

DCFS es una agencia que ofrece igualdad en sus oportunidades de empleo y prohíbe la discriminación ilegal en todos sus programas y/o servicios

Impreso por la Autoridad del Estado de Illinois  
DCFS #1237 - June 2008 - 3,000 Copies  
CFS 1050-32/S - Rev. 8/02

# El Proceso De Apelación De Servicios