

Departamento de Servicios Infantiles de Tennessee  
(*Tennessee Department of Children's Services*)

# Manual de los derechos del cliente



436 Sixth Avenue North  
7<sup>th</sup> Floor Cordell Hull Building  
Nashville, TN 37243-1290

## Índice

¿Qué sucede cuando un menor y la familia participan con el DCS?.....	3
<i>Nota acerca de este manual</i> .....	Error! Bookmark not defined.
Investigaciones de maltrato o abandono .....	3
<i>Lo que puede esperar</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<i>Investigación y evaluación</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<i>Clasificación</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<i>Derechos de apelación</i> .....	Error! Bookmark not defined.
Si su hijo es puesto bajo custodia del DCS: .....	4
<i>Responsabilidades generales del padre, la madre o el tutor:</i> .....	6
<i>Responsabilidades del empleado de servicios familiares:</i> .....	6
<i>Ley sobre el bienestar de los menores indígenas (ICWA, Indian Child Welfare Act):</i> .....	7
<i>Información específica y confidencial sobre el menor:</i> .....	7
Planificación de permanencia.....	7
<i>Consentimiento informado:</i> .....	8
<i>Control del comportamiento e intervenciones restrictivas para menores bajo custodia:</i> .....	9
Terminación de la patria potestad .....	9
<i>Voluntaria e involuntaria:</i> .....	9
Cuando termina la custodia de su hijo .....	10
<i>Apelaciones:</i> .....	10
<i>Apelaciones de TennCare:</i> .....	11
<i>Acceso equitativo a los programas:</i> .....	11
Glosario .....	Error! Bookmark not defined.
Sus derechos .....	17
Sus responsabilidades .....	17
Confirmación de recibo del Manual de los derechos del cliente .....	19

## ***¿Qué sucede cuando un menor y la familia participan con el DCS?***

### **Nota acerca de este manual:**

La información que contiene este manual es muy importante. Explica cómo funciona el Departamento de Servicios Infantiles (DCS, *Department of Child Services*) en Tennessee. Describe lo que sucede cuando interviene el DCS, lo que intentaremos hacer y lo que hacemos para tomar decisiones basadas en lo más conveniente para el menor.

Sabemos que esto puede ser muy difícil para las familias y para los hijos. Pero también sabemos que, cuando tenemos presente hacer lo mejor para los menores, con frecuencia logramos que esto sea un momento decisivo en la vida de ellos.

El DCS trabaja en estrecha colaboración con los tribunales. Existen leyes específicas que describen lo que hacemos. Para muchas personas, estas leyes y procedimientos son largos y confusos. El objetivo de este manual es tratar de facilitarlos.

El personal del DCS también trabaja con clientes y familias para adaptarse a las necesidades especiales que se indican a continuación, entre otras:

- Personal bilingüe o traductores, o preparar el uso de tecnología para la comunicación;
- Necesidades de lenguaje de señas;
- Métodos para los clientes y las personas con problemas auditivos;
- Ayuda de comunicación para las personas con necesidades especiales que tienen problema para dar a conocer los servicios que necesitan; y
- Consideración del nivel educativo de clientes y familias.

Un empleado de servicios familiares revisará con usted en persona todos estos derechos y expectativas, y con gusto los repasará de nuevo con usted si así lo desea. Si usted necesita alguna adaptación especial como las mencionadas, informe de ello al empleado de servicios familiares.

También, para muchas familias es útil tener toda esta información por escrito para estudiarla después. **Si necesita ayuda para entender este material, pídale. Asimismo, puede repasarlo con su abogado o con la persona de su confianza.**

## ***Investigaciones de maltrato o abandono***

### **Lo que puede esperar:**

Cuando se recibe un informe acerca de que su hijo ha sido o está siendo víctima de maltrato o abandono, las leyes de Tennessee ordenan al Departamento de Servicios Infantiles (DCS) que investigue estas denuncias. El empleado de servicios familiares de la sección de Servicios de Protección Infantil (CPS, *Child Protective Services*) asignado para investigar la remisión acerca de su hijo o hijos, le informará sobre sus derechos y obligaciones, las denuncias que están siendo investigadas y el proceso de investigación.

### **Investigación y evaluación:**

Como parte de la investigación, su hijo será entrevistado aparte separadamente de la persona que supuestamente lo ha maltratado.

Usted, como padre o madre, será entrevistado, así como todo supuesto perpetrador de maltrato y las demás personas que hayan presenciado el maltrato o abandono, o que puedan tener información pertinente acerca de las circunstancias de usted y su hijo.

El empleado de servicios familiares de CPS observará el entorno de su hogar y visitará y evaluará el lugar donde ocurrió el supuesto maltrato, si no fue en casa.

Si el empleado determina que se necesitan servicios médicos especializados para evaluar el problema médico de su hijo, obtendrá el examen realizado por un médico forense. Si el empleado determina que su hijo necesita tratamiento médico, le pedirá a usted que lleve a su hijo al médico para ello.

El empleado hará el seguimiento del caso o le acompañará a usted para asegurarse de que el niño reciba tratamiento.

Si usted se opone y se rehúsa a cooperar, el empleado de servicios familiares de CPS, según las circunstancias, contactará con un asesor legal de DCS, lo cual puede dar lugar a que se llame a oficiales del orden para ayudar o a una orden del tribunal que permita que continúen las investigaciones.

Según las circunstancias y los resultados de la investigación, su hijo puede ser puesto bajo la custodia del DCS de inmediato o en fecha posterior.

### **Clasificación:**

Cada denuncia de maltrato grave o abandono se clasificará después de completar la investigación. La clasificación señalará "**denuncia indicada**" si se concluye que sí hubo maltrato, y "**perpetrador indicado**" si se concluye que la persona que supuestamente cometió el maltrato o abandono es culpable.

### **Derechos de apelación:**

Si se "**indica**" la denuncia y el perpetrador, la persona indicada como perpetradora del maltrato o abandono recibirá una carta para informarle del hecho y para explicarle el derecho a una revisión de la decisión de clasificación que realizará el Comisionado del DCS o la persona que ésta designe para determinar si la investigación fue clasificada correctamente como se indicó. El Comisionado o la persona que ésta designe deben recibir un aviso por escrito de la apelación en un plazo de diez (10) días a partir del aviso de la indicación.

### **Si su hijo es puesto bajo custodia del DCS:**

Existen tres (3) vías principales para la custodia judicial del estado llamada "estado de reclusión", según el cual un menor puede ser puesto bajo custodia legal y física del DCS:

1. **Dependiente y víctima de maltrato o abandono;**
2. **Delincuente** (también denominado menor bajo justicia juvenil a quien el tribunal determina que cometió una falta la cual, si hubiera sido cometida por un adulto, sería un delito); o bien,

3. **Insubordinado** (esta es una situación de falta únicamente y no significa por sí sola que el menor sea "delincuente").

Los protocolos descritos aquí se aplican a todos los menores bajo custodia del DCS, sin importar su estado de reclusión.

Si su hijo fue puesto a disposición del departamento, el DCS completará diversas evaluaciones sobre su hijo para detectar las áreas que el menor y la familia necesitan resolver para lograr la permanencia de su hijo. El DCS respeta su función como padre o madre, y hará todo lo posible por hacer que usted participe en la toma de decisiones relacionada con el cuidado de su hijo. Usted puede esperar que suceda lo siguiente durante el tiempo que su hijo esté bajo custodia del Departamento:

- El proceso de admisión suele tener lugar en el tribunal, después de la decisión del juez. Se recopilará la información básica como datos sobre la familia, domicilio y números de teléfono. Se le pedirá a usted que firme autorizaciones para divulgar información a fin de que el DCS pueda obtener otros detalles como expedientes escolares, historias clínicas, información sobre seguros o sobre TennCare. El DCS solicitará que usted proporcione información básica sobre la salud de su hijo, y una copia de la tarjeta de Seguro Social y del seguro médico del menor.
- Se programará una visita domiciliaria. El objetivo de la visita domiciliaria es obtener información para la evaluación funcional del menor y de la familia. La visita puede durar cerca de una (1) hora, y es necesario que esté presente en ella al menos una (1) persona: el padre, la madre o el tutor.
- Se llevará a cabo una reunión inicial del equipo, el menor y la familia (CFTM, *child and family team meeting*) que incluirá a los padres y/o tutores, personal del DCS, el menor, abogados y las demás personas que tengan una influencia importante en la vida del menor. En un plazo de treinta (30) días, se llevará a cabo una reunión inicial CFTM para planificación de la permanencia. En esta reunión, se identificarán las preocupaciones, los riesgos y los objetivos para el menor y/o la familia, y se formulará un plan de permanencia. En ese documento, se describirán las responsabilidades de todos, las cuales estarán relacionadas razonablemente con el logro del objetivo y la solución de las condiciones que hicieron necesario la tutela temporal, y deben tener presente lo más conveniente al bienestar del menor. Luego, el plan se enviará al tribunal para ser ratificado, y así se convertirá en un documento legal.
- El empleado de servicios familiares del DCS se mantendrá en contacto con usted para verificar que se cubran todas las necesidades. El tribunal o un consejo de revisión estudiarán el caso de su hijo al menos cada seis (6) meses.
- Su hijo será liberado de la custodia mediante una orden del tribunal. La fecha de liberación depende de las circunstancias en el hogar a las que el hijo regrese y del avance logrado por los padres o tutores en el plan.

**Su empleado de servicios familiares del DCS es:** \_\_\_\_\_

**Número de teléfono:** \_\_\_\_\_

**Su líder de equipo es:** \_\_\_\_\_

**Número de teléfono:** \_\_\_\_\_

**El coordinador del equipo es:** \_\_\_\_\_

**Número de teléfono:** \_\_\_\_\_

**El administrador regional es:** \_\_\_\_\_

**Número de teléfono:** \_\_\_\_\_

Las horas de oficina del DCS son de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Si tiene una emergencia fuera de este horario, comuníquese con: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

La línea directa en Tennessee para el maltrato infantil, 1-877-237-0004, está disponible las veinticuatro (24) horas, todos los días.

### **Responsabilidades generales del padre, la madre o el tutor:**

1. Los padres tienen la responsabilidad de proporcionar al DCS toda la información pertinente.
2. Informar al tribunal y al empleado de servicios familiares de todas las necesidades especiales. Esto incluye problemas médicos actuales o crónicos, información escolar y sobre educación, y todas las costumbres familiares o prácticas culturales importantes para su familia o para su hijo.
3. Asistir a todas las audiencias del tribunal y las reuniones del equipo.
4. Cooperar con el empleado de servicios familiares.
5. Participar en la preparación del plan de permanencia de su hijo.
6. Participar en los servicios que se ofrezcan y colaborar con el plan de permanencia de su hijo, incluidas todas las responsabilidades que el tribunal pueda ordenar que usted y los demás miembros de la familia lleven a cabo.
7. Asistir a las citas médicas y de salud con su hijo, cuando sea factible. Dar su consentimiento para que su hijo reciba tratamiento médico. Asistir a la terapia familiar cuando se indique, y participar en el plan de tratamiento de su hijo.
8. Mantenerse en contacto con el empleado de servicios familiares. Asegurarse de que el empleado tenga siempre su domicilio y número de teléfono vigentes.
9. Proporcionar al empleado de servicios familiares información acerca de su avance en los objetivos establecidos en el plan de permanencia de su hijo, y de los cambios en la vida de usted.
10. Visitar y comunicarse con su hijo según lo acordado.
11. Comunicar toda preocupación que tenga al empleado de servicios familiares o a su abogado.
12. Pagar la manutención infantil.

### **Responsabilidades del empleado de servicios familiares:**

1. Comunicarse con usted para pedir más información y hacerle algunas preguntas.
2. Visitar a usted y a su hijo periódicamente.
3. Ayudarle a entender los problemas que trajeron a usted y a su hijo ante el tribunal.
4. Programar la reunión CFTM para preparar un plan que incluya los pasos a seguir para que su hijo vuelva con usted. Esta reunión debe llevarse a cabo en un plazo de treinta (30) días después de la separación de su hijo del hogar.
5. Ayudarle a obtener los servicios que se incluyan en el plan de permanencia. A esto se le denomina "intentos razonables", los cuales pueden incluir: ayudarle a obtener asesoramiento, clases para padres de familia, transporte y/u otros servicios necesarios.

6. Informarle a usted de las citas médicas y de salud, y ayudarle con la asistencia y el transporte cuando sea factible.

### **Ley sobre el bienestar de los menores indígenas (ICWA, Indian Child Welfare Act):**

Las tribus indígenas tienen jurisdicción sobre los procedimientos de custodia de los menores indígenas. Si su hijo: (a) es miembro de una tribu indígena, o (b) tiene derecho a pertenecer a una tribu indígena y es el hijo biológico de un miembro de una tribu indígena, usted debe informar de ello a su empleado de servicios familiares.

### **Información específica y confidencial sobre el menor:**

Toda la información generada u obtenida, directa o indirectamente, en cualquier medio, que le identifique a usted y a su hijo debe mantenerse confidencial para proteger su privacidad. Los expedientes de casos de menores y la información relacionada son expedientes oficiales que la ley designa como confidenciales.

## ***Planificación de permanencia***

### **Cómo funciona**

Los planes de permanencia se establecen para asegurar que se cubran las necesidades de su hijo mientras esté bajo custodia temporal del DCS, y que sea colocado oportunamente bajo el cuidado de una familia de manera segura y permanente. El plan incluirá todas las acciones necesarias que deben realizar los padres, el hijo y/o el DCS para facilitar que el menor logre su objetivo de permanencia.

Los planes de permanencia se elaborarán durante la reunión CFTM y, en la medida de lo posible, mostrarán el consenso de los participantes en la reunión y cumplirán con la responsabilidad del DCS para garantizar la seguridad, la permanencia y el bienestar de su hijo.

A menos que termine la patria potestad, todos los padres conocidos, entre ellos, padres legales, biológicos y supuestos se incluirán en el proceso de planificación de la permanencia. Se solicitará la participación de su hijo si tiene seis (6) años de edad o más. Usted puede indicar e invitar recursos externos, como miembros de la familia extensa u otras personas de apoyo, para que le ayuden y le apoyen durante su participación con el DCS.

Si su hijo va a vivir en un hogar de tutela temporal, o recibe tratamiento residencial, esto será analizado y decidido en la reunión CFTM. Usted formará parte de este proceso de toma de decisiones.

Sin embargo, si su hijo recibe TennCare, usted tiene el derecho de apelar las decisiones que se tomen acerca de los servicios financiados por TennCare que proporciona el DCS. Usted recibirá un Aviso de derechos (Notice of Rights) y un formulario de Apelación médica de TennCare (TennCare Medical Appeal) en la reunión CFTM.

El plan de permanencia puede ser modificado cuando surjan nuevos problemas que impidan el logro del objetivo de permanencia, cuando haya un cambio en los plazos para lograr los objetivos o cuando haya necesidad de cambios en los servicios o tratamientos que reciben usted o su hijo, pero nunca con una frecuencia menor que un año.

El plan debe ser aprobado por el tribunal de menores, salvo en ciertos casos en los que el niño sea colocado bajo custodia como menor bajo justicia juvenil. Si usted no está de acuerdo con el plan o la modificación del plan,

tiene el derecho de presentar sus preocupaciones en el tribunal durante la audiencia para la aprobación del plan.

### **Consentimiento informado:**

Como se indicó antes en las responsabilidades de los padres, el padre o la madre de un menor, a menos que haya cesado la patria potestad o hasta que esta cese, tiene el derecho y la responsabilidad legales de dar su consentimiento para el tratamiento médico de su hijo en la mayoría de las circunstancias. El DCS solicitará que el padre o la madre del menor firme un formulario de Autorización para los servicios de salud de rutina para menores (*Authorization for Routine Health Services for Minors*) en el momento en que el menor quede bajo custodia judicial del estado o a más tardar en la fecha de la reunión CFTM inicial. El formulario permite que el menor reciba tratamiento médico general y exámenes periódicos de detección temprana, diagnóstico y tratamiento (EPST&T, *Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment*) y atención de seguimiento. En virtud de la orden del tribunal que concede al DCS la custodia legal, el DCS tiene autorización para consentir a la atención y/o tratamiento médico necesario y/o habitual, y puede dar el consentimiento sin permiso de los padres cuando sea absolutamente necesario. Otros tratamientos o medicamentos psicotrópicos exigen un consentimiento informado aparte después de que el padre, la madre o el tutor legal hayan recibido suficiente información acerca de los riesgos y beneficios de recibir o no recibir el tratamiento ordenado o recomendado por el proveedor de atención médica.

Si el padre no otorga el consentimiento para el tratamiento o los procedimientos médicos, el DCS consultará con el proveedor de atención médica que los ordene. Si se determina que el tratamiento es "habitual y necesario" para proteger al menor de un daño, y que recibir el tratamiento es lo que más conviene al menor, el DCS dará el consentimiento para el tratamiento. Si se determina que el tratamiento es necesario pero más allá del alcance de la autoridad descrita por el tribunal, el DCS buscará intervención legal o judicial.

Las leyes de Tennessee suponen que un menor de catorce (14) años de edad o más tiene la madurez para consentir a un tratamiento médico; sin embargo, esto debe determinarlo en cada caso el proveedor de atención médica que ordene el tratamiento. Debido a esta suposición, algunos proveedores pueden exigir el consentimiento de los padres y el consentimiento del menor de 14 años o más.

La decisión que tome un menor maduro de catorce (14) años de edad o más de rehusar el tratamiento o las pruebas médicas no será anulado por el DCS ni por el padre que dé el consentimiento al tratamiento rehusado, si el proveedor determinó que el menor es suficientemente maduro para tomar la decisión.

Los menores con trastornos emocionales o enfermedades mentales graves que tengan dieciséis (16) años de edad o más tienen los mismos derechos que un adulto con respecto al tratamiento para salud mental como paciente ambulatorio e interno, las decisiones sobre medicamentos, la información confidencial y la participación en procedimientos para la solución de conflictos.

Si un menor de catorce (14) años de edad o más no otorga el consentimiento para el tratamiento o los procedimientos médicos, el DCS consultará con el proveedor de atención médica que los ordene. Si se determina que el tratamiento es necesario para proteger al menor de un daño, y que recibir el tratamiento es lo que más conviene al menor, el DCS buscará intervención legal o judicial.

Su hijo tiene el derecho de practicar la religión que elija dentro de lo razonable, y tendrá oportunidades de hacerlo.

## **Control del comportamiento e intervenciones restrictivas para menores bajo custodia:**

El DCS exige que todo el personal del DCS y los establecimientos que atienden a menores bajo custodia judicial del estado empleen técnicas para el control del comportamiento que proporcionen incentivos positivos para el buen comportamiento y minimicen la dependencia de medidas disciplinarias entrometidas y restrictivas. Las políticas del DCS prohíben el uso de cualquier forma de castigo corporal en un menor bajo custodia.

El DCS intenta prevenir y eliminar el uso de restricciones físicas, proteger la salud y la seguridad del menor o joven y preservar, al mismo tiempo, su dignidad. Las intervenciones restrictivas como restricciones físicas se emplearán únicamente en circunstancias en las cuales el menor o joven represente un riesgo inminente de daño para sí mismo o para los demás.

Las intervenciones restrictivas no se usarán nunca como un medio de castigo, disciplina, coerción y falta de tratamiento o programación, o debido a comodidad o represalias del personal.

## ***Terminación de la patria potestad***

### **Voluntaria e involuntaria:**

Usted puede renunciar voluntariamente a la patria potestad si comparece ante el juez de equidad, al tribunal de circuito o de menores y firma un formulario de renuncia voluntaria. Si decide que desearía renunciar a sus derechos, debe analizar esto con su empleado de servicios familiares. El DCS puede rehusarse a aceptar la renuncia a la patria potestad de un menor. Los padres biológicos pueden tener acceso a asesoramiento y asistencia legal si están considerando renunciar a la patria potestad. Comuníquese con el empleado de servicios familiares si desea obtener más información.

La patria potestad puede terminar involuntariamente si el juez de equidad o un tribunal de circuito o de menores así lo determina basándose en una solicitud que afirme que se han establecido motivos legales para la terminación y que esta es en beneficio del menor. Entre las condiciones que pueden justificar la terminación de la patria potestad del padre o la madre se incluyen: abandono, descuido malicioso, falta de interés, incumplimiento considerable del plan de permanencia, condiciones que dieron lugar a la separación que no han sido solucionadas u otras condiciones que impiden el regreso, maltrato grave del menor, sentencia de prisión por diez años y/o incompetencia mental. Los padres biológicos pueden solicitar una remisión a terapia y apoyo para afrontar la terminación voluntaria e involuntaria de la patria potestad, el dolor, la separación, la pérdida y la implicación permanente de dar a un hijo en adopción, cuando corresponda.

Si termina la patria potestad del padre o la madre (voluntaria o involuntariamente), esto significa que el padre o la madre ya no tienen la responsabilidad legal de ese hijo. Ya no puede tomar las decisiones médicas, educativas o de cualquier otro tipo acerca del cuidado del menor. No se dará aviso al padre o la madre de ningún procedimiento legal futuro relacionado con el hijo. Después de que termina la patria potestad de los padres de un menor, éste tiene derecho a ser adoptado.

La "adopción abierta" se refiere normalmente a una adopción en la que el padre o la madre biológica mantienen algunos de los derechos legales para visitar y obtener información acerca del hijo después de que finaliza la adopción. El estado de Tennessee **no** cuenta con "adopciones abiertas". No obstante, hay veces en que el padre o la madre adoptiva están dispuestos a colaborar con los padres biológicos para mantener el contacto y/o las visitas. El DCS puede facilitar esas conversaciones, pero el padre o la madre adoptiva es quien decide si se permite el contacto con los padres biológicos.

En el estado de Tennessee, los padres biológicos tienen los siguientes derechos después de que su hijo es adoptado:

- Cuando el hijo adoptado cumple veintiún (21) años de edad, las partes que reúnan los requisitos (entre ellas, los padres biológicos) pueden solicitar acceso al expediente de adopción del hijo si el hijo da su consentimiento por escrito. *T.C.A. 36-1-127.*
- El estado puede divulgar información que no revele la identidad al padre o la madre biológica sin el consentimiento del hijo adoptado. *T.C.A. 36-1-133.*
- El padre o la madre que renuncia voluntariamente a la patria potestad cuenta con el *Registro para vetar el contacto (Contact Veto Registry)*. Este registro permite a los padres, hermanos, cónyuges, nietos y representantes legales del hijo adoptado mantener un registro de su información de contacto. Si el hijo adoptado desea contactar con una persona del registro después de cumplir los 21 años de edad, tendrá acceso a esta información si la solicita. *T.C.A. 36-1-128 a 36-1-129.*
- Usted puede llamar al 615-253-4676 para hablar con alguien acerca del *Registro para vetar el contacto*.
- También puede enviar la solicitud de información por correo regular a:

**Department of Children's Services**  
**Attn: Post Adoption Unit**  
**436 Sixth Avenue North**  
**8<sup>th</sup> Floor Cordell Hull Building**  
**Nashville, TN 37243-1290**

Después de que finaliza la adopción, el registro de adopción o de cuidado de tutela temporal se sella y no puede tenerse acceso a él salvo en las situaciones descritas arriba. La confidencialidad de los padres se mantiene según lo descrito en la sección "*Confidencialidad*" de este manual.

Los padres biológicos tienen el derecho de participar en la reunión CFTM hasta que termina su patria potestad. Estas reuniones pueden incluir conversaciones acerca de los planes del DCS sobre la presentación de una petición para terminar la patria potestad, la adopción, el proceso de terminación de la patria potestad, asistencia que se ofrece a los padres, el avance del menor y cualquier otra inquietud. El DCS recomienda a los padres que participen en las reuniones CFTM para que den su opinión acerca de su hijo.

## ***Cuando termina la custodia de su hijo***

Si su hijo vuelve a estar bajo su cuidado, usted tiene el derecho a recibir información acerca de la nueva solicitud de beneficios de TennCare por medio del Departamento de Servicios Humanos (DHS, *Department of Human Services*). Su empleado de servicios familiares debe proporcionarle esta información.

### **Apelaciones:**

Si usted no está satisfecho con alguna acción realizada por el DCS, tiene el derecho de apelar y solicitar una audiencia justa que lleve a cabo un funcionario imparcial. Las acciones realizadas por el DCS de conformidad con una orden del tribunal o que sean objeto de un procedimiento judicial pendiente no pueden someterse a revisión en una audiencia justa.

También es posible atender las quejas en las que el único asunto sea protestar contra leyes, políticas o reglamentos estatales o federales. Si usted está inconforme, debe hablar con el empleado de servicios familiares de su hijo o con el líder del equipo para solicitar información sobre la presentación de una apelación.

En cualquier momento en que el DCS realice una acción que afecte su derecho a recibir servicios, usted recibirá una carta que le explica su derecho a apelar esa decisión, y el proceso mediante el cual puede hacerlo. El Comisionado del DCS o la persona que éste designe deben recibir su apelación en un plazo de diez (10) días después de recibir la carta que le informó de la acción realizada que usted desea apelar.

Si el último día para presentar su apelación es un sábado, domingo o día festivo, el último día real para presentarla será el primer día hábil después del fin de semana o el día festivo.

### **Apelaciones de TennCare:**

Si su hijo necesita un examen médico de detección o un servicio ordenado por el médico, y hay una demora, denegación, reducción, terminación o suspensión de ese servicio, usted tiene el derecho de presentar una apelación acerca de esa determinación (acción contraria). Los empleados de servicios familiares del DCS y el personal de bienestar (*Well Being*) le ayudarán a tener acceso a los servicios de TennCare para su hijo y a presentar una apelación si existe una acción contraria.

Como se indicó antes, si el DCS tiene la responsabilidad de proporcionar un servicio de colocación financiado por TennCare, usted tiene el derecho de apelar esa determinación (acción contraria). En la reunión CFTM se proporcionará un Aviso de acción (A Notice of Action) y un formulario de Apelación médica de TennCare (TennCare Medical Appeal).

**Nota:** El plazo de diez (10) días antes mencionado para las apelaciones generales no se aplica a las apelaciones de TennCare. Existen derechos especiales de apelación relacionados con los servicios cubiertos por TennCare para menores bajo custodia del DCS que reciben TennCare. Esos derechos se describen en este manual en una sección aparte titulada "*Derechos de apelación de TennCare para menores bajo custodia del DCS*".

### **Acceso equitativo a los programas:**

Usted tiene el derecho de participar en todas las decisiones sobre servicios, y se le recomienda que lo haga. También tiene el derecho de solicitar un estudio interno de la atención, el tratamiento y el plan de servicios de su hijo; el derecho de rechazar cualquier servicio, tratamiento o medicamento, a menos que la ley o una orden del tribunal lo asignen por mandato; y el derecho a ser informado de las consecuencias de este rechazo. Usted debe analizar todo rechazo de servicios con su empleado de servicios familiares ya que las consecuencias de ello pueden ser perjudiciales para los planes del futuro de su hijo.

Usted puede solicitar una reunión CFTM en cualquier momento para tratar algún problema con los servicios que se le ofrecen a usted, a su hijo o a ambos. Para ello, comuníquese con su empleado de servicios familiares. Si, en cualquier momento, usted no está satisfecho con su empleado de servicios familiares, debe comunicarse con el líder del equipo de su hijo. Si no está satisfecho con el líder del equipo, debe comunicarse con el coordinador del equipo de su hijo.

En todos los programas, beneficios, subsidios y servicios que proporciona el DCS, es ilegal que las personas discriminen por motivos de raza, color o país de procedencia. Si usted considera que el DCS excluyó su participación en un servicio, le denegó el beneficio de ese servicio o le discriminó por motivos de raza, color o país de procedencia, se le recomienda que presente una queja a la Oficina de Iniciativas para la Diversidad (*Office of Diversity Initiatives*) del DCS.

El **Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964**, según su codificación en la **parte 42 del U.S.C. § 2000d**, establece que es ilegal que se discrimine a una persona por motivos de raza, color o país de procedencia, en todos los programas, beneficios, subsidios y servicios. El Departamento de Servicios Infantiles garantiza que sus programas de servicio y actividades se ofrezcan sin ninguna discriminación por motivos de raza, color o país de procedencia, lo cual incluye ayuda con el idioma para proporcionar servicios valiosos cuando exista la barrera del idioma (**conocimiento limitado del inglés o Limited English Proficiency**) debido al país de origen.

Además, el Departamento de Servicios Infantiles cumple con el **Título IX de las Enmiendas Educativas (Education Amendments) de 1972**, según su codificación en la **parte 20 del U.S.C. § 1681** y garantiza que sus actividades y programas educativo se ofrezcan sin ninguna discriminación por motivos del sexo de la persona.

El Departamento de Servicios Infantiles cumplirá también con los requisitos aplicables de la **Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973**, del Departamento de Normas y Reglamentos sobre Recursos Humanos (*Department of Human Resources Rules and Regulations*) y con las demás leyes aplicables y relacionadas con la no discriminación por motivos de discapacidad.

Si usted considera que el DCS excluyó su participación en un servicio, le denegó el beneficio de ese servicio o le discriminó por motivos de raza, color o país de procedencia, sexo o discapacidad de acuerdo con las leyes mencionadas anteriormente, se le recomienda que presente una queja a la Oficina de Iniciativas para la Diversidad del DCS.

Usted debe presentar una queja por escrito en los ciento ochenta (180) días posteriores a la fecha de la presunta discriminación; no obstante, es mejor presentarla lo antes posible de manera que, si usted no queda satisfecho con los resultados de la investigación de la Oficina de Iniciativas para la Diversidad del DCS, tenga tiempo de apelar en un organismo externo.

Si usted considera que fue objeto de discriminación, debe incluir su nombre, domicilio y número de teléfono, el nombre y domicilio del organismo, la institución o el departamento. También incluya cómo, por qué y cuándo cree usted que fue discriminado, el nombre, domicilio y número de teléfono de toda persona que tenga información acerca de sus afirmaciones y que pueda ser contactada durante la investigación. Usted debe firmar su queja y presentarla a:

**Department of Children's Services**  
**Attn: Office of Diversity Initiatives**  
**1276 Foster Avenue, Mensler 3**  
**Nashville, TN 37243**  
**Telephone: (615) 253-8567**

También tiene el derecho de presentar su queja por escrito a:

***Tennessee Human Rights Commission***

***Attn: Director,  
530 Church St, #305,  
Nashville, TN 37219  
(615) 741-5825***

-O bien-

**U.S. Department of Health and Human Services**

**Attn: Director, Office of Civil Rights  
61 Forsyth Street, S.W.,  
Atlanta Federal Center, Suite 3B70  
Atlanta, GA 30303-8909  
Teléfono: (404) 562-7886, (800) 368-1019**

## Glosario

### Definición de terminología del DCS y de los tribunales:

**Abogado del menor (*child's attorney*)**: El abogado que nombra el tribunal o que el menor o su familia contratan para representar sus deseos. El abogado del menor no es lo mismo que el tutor para el proceso porque este último representa ante el tribunal lo que más conviene a los intereses del menor, aun cuando esto sea distinto de lo que el menor desea. En la mayoría de las circunstancias, cuando se afirma que un menor es insubordinado o delincuente, el menor tiene derecho a un abogado antes de la adjudicación y las disposiciones, siempre que no se renuncie a ese derecho constitucional. No obstante, en una denuncia de dependencia, abandono o maltrato, el tutor para el proceso debe ser nombrado por el tribunal para el menor.

**Adjudicación (*adjudication*)**: El resultado del proceso del tribunal para determinar la validez de las denuncias presentadas en una petición o queja. El proceso consiste en la presentación de testigos y pruebas mediante testimonio oral o declaraciones por escrito, y los argumentos del abogado o de las partes. El tribunal decide el caso basándose en las pruebas presentadas por las partes y en sus argumentos. Por ejemplo, el tribunal determina si un menor es o no dependiente y víctima de abandono, y luego decide la disposición del menor, ya sea de inmediato o en fecha posterior. (Consultar Audiencia de disposición).

**Audiencia de disposición (*disposition hearing*)**: La audiencia de un tribunal de menores durante la cual se presentan los argumentos sobre lo que debe hacerse con un menor que ya fue adjudicado como insubordinado, delincuente o víctima de maltrato o de abandono. Con frecuencia, la audiencia se celebra en combinación con la audiencia de adjudicación, pero puede programarse hasta 15 días después si el menor se encuentra bajo custodia judicial (o 90 días si el menor no se encuentra bajo custodia judicial). En ese momento, se presentan más pruebas para determinar si el menor será colocado bajo tutela temporal, permanecerá bajo tutela temporal o alguna otra colocación, o permanecerá con los padres.

**Consejo de revisión de tutela temporal (*FCRB, Foster Care Review Board*)**: Un consejo consultivo nombrado por el juez del tribunal de menores, que revisa la situación de la atención de cada menor abandonado, dependiente e insubordinado bajo custodia del DCS, al menos una vez en los primeros noventa (90) días después de la colocación inicial, y cada seis (6) meses de ahí en adelante.

**Consentimiento informado (*informed consent*)**: El acuerdo para realizar un tratamiento, concedido después de que el paciente, el guardián legal y/o el tutor legal hayan recibido información suficiente acerca de los riesgos y los beneficios de aceptar o no el tratamiento ordenado o recomendado.

**Custodia (*custody*)**: El control del cuidado físico mismo del menor que incluye el derecho y la responsabilidad de velar por el bienestar físico y mental y el estado de ánimo del menor [ *TCA 37-1-102 (b) (8)*].

**Denuncia (*allegation*)**: El cargo o la reclamación de un hecho en un informe de maltrato o abandono infantil, o en una petición. Se debe comprobar para concluir que el informe o la petición son veraces. El informe de maltrato enumera incidentes específicos, lesiones o amenazas (como cortadas, moretones, verdugones o descuido médico) que constituyen las afirmaciones del informe. El informe también sugiere el tipo de denuncia (es decir, maltrato físico, abandono, abuso sexual o emocional) como una introducción a las afirmaciones específicas del informe.

**Empleado de servicios familiares (*FSW, family service worker*)**: Un empleado del DCS a cargo de proporcionar servicios de administración de casos a los menores bajo supervisión estatal, bajo custodia judicial del estado o en riesgo de custodia judicial del estado y de sus familias.

**Exámenes periódicos de detección temprana, diagnóstico y tratamiento (EPST&T, Early Periodic, Screening, Diagnostic and Treatment Services)**: Un programa social de Medicaid para menores de 21 años de edad. En Tennessee, TennCare, el organismo estatal de Medicaid, proporciona los beneficios de EPST&T. Los EPST&T incluyen exámenes periódicos para atención médica de prevención (temprana) para niños y jóvenes, así como toda atención médica necesaria aun cuando el servicio sea algo que no estaría cubierto por un adulto que recibe TennCare.

**Hogar de grupo (group home)**: Una casa operada por una persona, organismo, empresa o institución, o algún grupo que recibe de 7 a 12 menores de 17 años de edad para atención a tiempo completo fuera de sus hogares, en establecimientos que son propiedad de la organización, o que la organización alquila y opera.

**Intentos razonables (reasonable efforts)**: La obligación del departamento según las leyes estatales y federales, y como parte de prácticas de asistencia social acertadas, de intentar los servicios con reducción de riesgos antes de sacar a los menores de su hogar. Si el DCS debe sacar al menor, la orden de disposición del tribunal debe incluir documentos de los intentos razonables que agotó el DCS para evitar la tutela temporal o para comprobar que no podía esperarse razonablemente que los servicios protegieran al menor.

**Intérprete (interpreter)**: La persona que traduce oralmente para las partes que sostienen una conversación en idiomas distintos.

**Interventor (referee)**: El abogado que nombra el juez del tribunal de menores para oír los casos. El interventor funciona a discreción del juez que lo nombra y tiene la misma autoridad que el juez del tribunal de menores para decidir todos los procesos. En el transcurso de los procedimientos, el interventor tiene las facultades del juez en un juicio. La mayoría de las conclusiones de un interventor pueden ser apeladas ante el juez del tribunal de menores si lo solicita alguna de las partes. Para obtener información más específica, consultar T.C.A. § 37-1-107.

**Manutención infantil (child support)**: Los pagos voluntarios u ordenados por el tribunal que el padre, la madre o ambos hacen al menor o en nombre del mismo (el padre, la madre o ambos progenitores pueden ser los legales o los naturales que admiten la paternidad). La manutención infantil que se paga cuando el menor está bajo la custodia del Departamento de Servicios Infantiles puede emplearse para reembolsar al estado los pagos de alojamiento y demás costos del cuidado, en cumplimiento con las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables.

**Persona responsable del cuidado (caretaker)**: La persona responsable del cuidado de un menor, sea esa persona el padre, la madre, el tutor legal o un adulto que desempeña temporalmente la función de padre o madre, como en el entorno de una institución o fuera del hogar.

**Petición (petition)**: Una solicitud formal por escrito que se presenta al tribunal para solicitar acción judicial sobre cierto asunto.

**Planificación de permanencia (permanency planning)**: El proceso de intervención y asistencia social decisiva que realiza el administrador del caso. La intervención tiene como fin seleccionar el resultado permanente menos restrictivo para el menor de manera oportuna; es decir, volver con el padre o la madre, colocación con parientes, adopción, vida independiente o tutela permanente.

**Programa de Intervención en casos de crisis (FCIP, Family Crisis Intervention Program)**: Una intervención breve con las familias que tienen hijos insubordinados con riesgo de ser puestos bajo custodia judicial del estado. La intervención tiene como fin ayudar a la familia y al menor durante el período presente de crisis para

que puedan acceder a servicios comunitarios menos entrometidos que no exijan más intervención del tribunal y/o atención de custodia del Departamento de Servicios Infantiles (TCA 37-1-168).

**Restitución (restitution)**: Una acción legal que restituye o devuelve lo equivalente debido a un daño o una acción.

**Reunión de clasificación (classification staffing)**: Una reunión convocada con el fin de analizar los datos de diagnóstico, identificar los problemas y las fortalezas, formular recomendaciones y decidir la colocación de un joven.

**Reunión de personal (staffing)**: El equipo integrado por un mínimo de tres (3) profesionales y el joven, que se reúne para analizar los datos de diagnóstico, identificar los problemas y las fortalezas, y formular recomendaciones, entre ellas, la colocación del joven.

**Revisión a petición de la parte interesada (ex parte review)**: La oportunidad de que un juez oiga únicamente el lado de una de las partes en ese momento. No obstante, el juez establecerá una fecha más adelante para incluir a todas las partes. La justicia y las leyes estipulan que todas las partes tengan una audiencia equitativa ante un juez; sin embargo, esto no siempre es posible. Por ejemplo, si los padres que representan un riesgo para el menor amenazan con huir, un juez puede llevar a cabo una revisión a petición de la parte interesada para oír las inquietudes del empleado de servicios familiares sin alertar a las personas que amenazan con huir con el menor.

**Tribunal de menores (Juvenile Court)**: El tribunal con competencia según las leyes de Tennessee para atender y decidir asuntos relacionados con menores.

**Tutor (guardian)**: Los padres son los tutores naturales de un menor. El tribunal puede nombrar un tutor para un menor cuyo padre, madre o ambos hayan fallecido. Asimismo, puede conceder la tutela al DCS después de la terminación de la patria potestad. El DCS puede, de conformidad con el T.C.A., actuar como tutor cuando no exista un tutor natural o cuando el menor haya sido abandonado. El tutor de un menor, si lo nombra el tribunal o si actúa según las leyes, tiene todas las responsabilidades de un progenitor de proporcionar manutención infantil, educación y atención médica, sujeto únicamente a los derechos que le queden al padre o la madre, si los hay.

**Tutor para el proceso (guardian ad litem)**: El abogado que se nombra para representar los intereses que más convienen al menor en los procedimientos del tribunal. La función del tutor para el proceso es distinta de la del abogado del menor ya que este último está obligado a hacer lo que el menor, su cliente, le indica, mientras que el tutor para el proceso debe representar los intereses que más convienen al menor ante el tribunal, aun cuando estos sean distintos de lo que el menor desea. El tutor para el proceso representa al menor en los litigios únicamente, y no es responsable de su cuidado diario.

## ***Sus derechos***

### **Usted tiene el derecho de:**

- Recibir los servicios que se ofrecen, independientemente de su edad, raza, grupo étnico, sexo, afiliación religiosa o política, orientación sexual, identidad sexual, discapacidad física o mental, o enfermedad infecciosa, así como el derecho a ser remitido, según corresponda, a otros proveedores de servicios.
- Recibir servicios profesionales competentes, entre ellos, un tratamiento o plan de servicios por escrito y personalizado, servicios basados en el plan, evaluación y análisis periódicos de necesidades, y modificaciones al plan que incluyan la descripción de los servicios que puedan necesitarse para el seguimiento.
- Participar de forma continua en la planificación de servicios y en la elaboración y modificación periódicas del tratamiento o el plan de servicios, incluido el derecho a una explicación de todos los aspectos de su propio problema médico y tratamiento.
- Rechazar los servicios y/o el tratamiento de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- Apelar las acciones contrarias de servicios de TennCare (si tiene derecho a TennCare).
- Recibir servicios y tratamiento en condiciones que apoyen su libertad personal, y que la limiten según sea necesario únicamente, para cumplir con las necesidades de tratamiento, incluido el derecho a no ser sometido a restricción o aislamiento.
- Exigir la confidencialidad de sus expedientes.
- Revisar, si lo solicita, sus propios expedientes.
- Recibir información acerca de los derechos del cliente, incluida una copia de este documento, y/o una explicación de los derechos del cliente en el idioma que usted elija, en la medida de lo posible, y el acceso a un abogado para entender, ejercer y proteger sus derechos.
- Sostener quejas relacionadas con la infracción de estos derechos, entre otros, el derecho a que estas quejas se tomen en cuenta en un procedimiento justo, oportuno e imparcial. Usted puede llamar a la Oficina del DCS de servicios legislativos y de electores (*DCS Legislative and Constituent Services Office*) al 1-800-861-1935, de lunes a viernes, de las 8:00 a.m. a las 4:00 p.m. hora del Centro.

## ***Sus responsabilidades***

- Tomar decisiones basadas siempre en lo más conveniente para su hijo y recordar ver esta situación desde el punto de vista del menor.
- Trabajar para crear un entorno seguro en el hogar al cual pueda volver su hijo.
- Comunicar al DCS o a sus proveedores bajo contrato las necesidades culturales, religiosas, de salud o especiales que su hijo pueda tener.
- Solicitar información médica, psicológica y educativa actualizada sobre su hijo.
- Visitar y comunicarse constante y frecuentemente con su hijo (o según lo determine el tribunal).
- Mantenerse activo y participar en la vida de su hijo.

- Dar aviso a su empleado de servicios familiares de todo cambio en su vida (por ejemplo, domicilio, número de teléfono, estado civil, etc.). Esto incluye circunstancias tales como la ausencia de su hijo sin permiso. Si su hijo escapa de la tutela temporal y se presenta en su casa, usted debe avisar de inmediato al DCS, así como si su hijo llega a ser detenido.
- Acudir a las citas con su empleado de servicios familiares, proveedores de servicios y el tribunal.
- Asistir a todas las reuniones programadas y participar en la preparación del plan de servicios o tratamiento para usted y su hijo.
- Responder puntualmente a los contactos, como cartas y llamadas telefónicas provenientes de su empleado de servicios familiares.
- Localizar a su hijo después de que haya sido separado de su casa, llamar a la oficina del DCS de su zona y preguntar por el supervisor o el empleado específico de servicios familiares de su hijo. El horario es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. hora del Centro. Los Centros de desarrollo juvenil (*Youth Development Centers*) o los Establecimientos comunitarios residenciales de tratamiento (*Community Residential Treatment Facilities*), u hogares de grupo del DCS, funcionan las veinticuatro (24) horas del día.



**Departamento de Servicios Infantiles de Tennessee  
(Tennessee Department of Children's Services)**

**Confirmación de recibo del Manual de los derechos del cliente**

Recibí una copia del Manual de los derechos del cliente y una explicación de su contenido:

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

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

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

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

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

**-For DCS Staff Only-**

I have explained the contents of this handbook to the Clients listed above and provided them with a copy of the handbook on this date: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Printed name of DCS Staff Member

\_\_\_\_\_  
Signature of DCS Staff Member

La misión del Departamento de Servicios Infantiles de Tennessee es habilitar a las familias y apoyar la seguridad comunitaria y las asociaciones para garantizar el bienestar, la permanencia y la seguridad infantil.

Consulte la versión actual en la página web "Forms" (Formularios), y deseche las versiones anteriores. Este formulario no puede ser modificado sin aprobación previa.

Distribución: Expediente del caso del menor  
Expediente del caso de asistencia para adopción  
Asesor de beneficios para bienestar infantil  
Familia adoptiva