



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE MISSOURI
 DIVISIÓN DE MENORES
INSTAURACIÓN DE UN RECURSO POR SERVICIOS RECIBIDOS

INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN (PARA SER COMPLETADO POR QUIEN INSTAURA EL RECURSO)

NOMBRE	TELÉFONO DE LA RESIDENCIA	TELÉFONO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DE LA RESIDENCIA	TRABAJADOR SOCIAL PARA EL MENOR	SUPERVISOR DEL SERVICIO PARA EL MENOR
CONDADO	NÚMERO DEL SS	SÓLO PARA USO DE LA OFICINA DCN

TIPO DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS (MARQUE TODOS LOS QUE APLIQUEN)

<input type="checkbox"/> Servicios centrados en la familia	<input type="checkbox"/> Servicios para reunión familiar	<input type="checkbox"/> Investigaciones de abuso/negligencia de menores y evaluación familiar
<input type="checkbox"/> Cuidados, no en el hogar, centrados en la fam.	<input type="checkbox"/> Servicios de adopción y de custodia	
<input type="checkbox"/> Servicios intensivos en el hogar	<input type="checkbox"/> Servicios para vivir independientemente	

SECCIÓN A. (PARA SER COMPLETADA POR QUIEN INSTAURA EL RECURSO)

RAZÓN PARA EL RECURSO

DESCRIBA BREVEMENTE LA SITUACIÓN QUE HIZO QUE USTED INSTAURARA ESTE RECURSO. INCLUYA FECHAS, LUGARES Y NOMBRES DE TODOS LOS INVOLUCRADOS. UTILICE PAPEL ADICIONAL SI ES NECESARIO.

RESULTADO DESEADO

MANIFIESTE LO QUE USTED QUIERE QUE SUCEDA CON SU RECURSO ESTABLECIDO. UTILICE PAPEL ADICIONAL SI ES NECESARIO.

INTENTOS PARA RESOLVER LA SITUACIÓN

DESCRIBA TODOS LOS ESFUERZOS REALIZADOS PARA RESOLVER ESTA SITUACIÓN. INCLUYA LAS DISCUSIONES CON EL TRABAJADOR, SU SUPERVISOR Y OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO DE APOYO FAMILIAR. UTILICE PAPEL ADICIONAL SI ES NECESARIO.

FIRMA DEL INSTAURADOR DEL RECURSO

FECHA

SECCIÓN B. (PARA SER COMPLETADA POR EL DIRECTOR DEL CIRCUITO O EL SUPERVISOR III)

DESCRIBA LAS ACCIONES TOMADAS PARA RESOLVER EL RECURSO A NIVEL UNO. UTILICE PAPEL ADICIONAL SI ES NECESARIO.

FIRMA DEL DIRECTOR DEL CIRCUITO/SUPERVISOR III

FECHA EN LA QUE SE COMPLETÓ LA DETERMINACIÓN A NIVEL UNO:

SECCIÓN C. (PARA SER COMPLETADA POR EL DIRECTOR REGIONAL, O EL ADMINISTRADOR DM, O SU DESIGNADO)

DESCRIBA LAS ACCIONES TOMADAS PARA RESOLVER EL RECURSO A NIVEL DOS. UTILICE PAPEL ADICIONAL SI ES NECESARIO.

FIRMA DEL DIRECTOR REGIONAL/ADMINISTRADOR DEL DM

FECHA EN LA QUE SE COMPLETÓ LA DETERMINACIÓN A NIVEL DOS:

SECCIÓN D: (PARA SER COMPLETADA POR EL DIRECTOR DE LA DIVISIÓN O SU DESIGNADO)

DESCRIBA LAS ACCIONES TOMADAS PARA RESOLVER EL RECURSO A NIVEL TRES. UTILICE PAPEL ADICIONAL SI ES NECESARIO.

FIRMA DEL DIRECTOR DE LA DIVISIÓN

FECHA EN LA QUE SE COMPLETÓ LA DETERMINACIÓN A NIVEL TRES:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INSTAURACIÓN DE UN RECURSO POR SERVICIOS RECIBIDOS

La División de Menores (DM) está comprometida a proveer a los niños y a las familias de Missouri con los mejores programas y servicios posibles, de la forma más profesional.

Usted tiene el derecho a instaurar un recurso si no está satisfecho con los servicios que ha recibido, o si usted siente que no ha sido tratado de una forma justa y respetuosa. Ningún miembro del personal de la DM tomará algún tipo de acción contra usted por instaurar un recurso.

¿Qué es un recurso?

- Un recurso es un reclamo presentado por una persona que siente que existe una causa justa para protestar o no estar de acuerdo.
- Un recurso puede ser cualquier desacuerdo o reclamo que un menor, o un miembro de la familia, tenga contra un empleado o un contratista de la División de Menores. Un recurso puede ser relacionado con una variedad de asuntos por la prestación de servicios.

¿Quién puede instaurar un recurso?

- Un menor de 12 o más años de edad.
- Cualquier niño menor de 12 años, con la asistencia de uno de sus padres, su guardián, proveedor de cuidados fuera del hogar, o padre sustituto.
- Cualquier miembro de la familia que está recibiendo servicios, o a quien se le hayan suspendido los mismos dentro de los últimos 30 días.

¿Contra qué no se puede interponer un recurso mediante este proceso?

- Cualquier reclamo por discriminación basado en raza, color, nacionalidad de origen, edad, sexo, discapacidad, o creencias políticas o religiosas.
- Cualquier reclamo involucrando o alegando actividad criminal de los empleados. El Director Regional, o su designado, inmediatamente referirá este tipo de reclamos a la Oficina del Director de la División para su revisión y para tomar cualquier acción necesaria.
- Cualquier tipo de disputa relacionada con el resultado de una investigación por abuso/negligencia de menores. Para este tipo de reclamos se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el proceso de revisión establecido CA/N.
- Cualquier dictamen de una corte o un estatuto vigente.
- Guardián ad litem (GAL), Abogado Especial Nombrado por la Corte (CASA), o nombramientos judiciales. Reclamos sobre tales nombramientos deben realizarse acatándose a la jurisdicción de la corte.
- Revocación o negación de cualquier licencia para adopciones/padres sustitutos.
- Cualquier reclamo de un proveedor de cuidados alternativo, referente a una decisión del director de casos acerca de un niño en su cuidado.
- Aquellas personas que reciban subsidios para adopción, subsidios para custodia, o que participan en el Programa de Abuelos como Padres Sustitutos no son elegibles para utilizar este procedimiento para instaurar un recurso. La instauración de recursos referentes al Programa de Abuelos como Padres Sustitutos deben realizarse utilizando los canales apropiados del Income Maintenance. Los recursos sobre subsidios deben proceder a través de los canales normales establecidos por la supervisión de la División de Menores.

El proceso para la instauración de recursos está diseñado para resolver reclamos y desacuerdos al nivel más local que sea posible. Antes de instaurar un proceso formal, asegúrese de haber tratado de resolver el reclamo discutiéndolo con el trabajador del servicio para su niño, con su supervisor, o con los otros miembros del equipo de apoyo para su familia. Si usted continúa insatisfecho, entonces usted puede instaurar un proceso formal, completando la Sección A del Formulario para la Instauración de un Recurso por un Servicio Recibido y llevándolo al Director del Circuito en el condado en el que usted recibió los servicios.

PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE INSTAURACIÓN DE UN RECURSO POR SERVICIOS RECIBIDOS

Nivel 1:

- Complete la Sección A del formulario para la Instauración de un Recurso por Servicios Recibidos
- Entregue el formulario diligenciado a su oficina del condado
- Trabaje con el Director del Condado, o su designado, para resolver el problema
- Dentro de 15 días laborales usted recibirá una respuesta del Director del Condado, en el mismo formulario entregado

¿Solucionado?



SI NO OBTUVO UNA SOLUCIÓN:

Nivel 2:

- Dentro de los 15 días siguientes de haber recibido la respuesta del Nivel 1, entregue una copia del formulario para la Instauración de un Recurso por Servicios recibidos contestado en el Nivel 1, al Director Regional o a su designado
- Trabaje con el Director Regional, o su designado, para resolver el problema
- Dentro de 15 días laborales usted recibirá una respuesta del Director Regional, o de su representante

¿Solucionado?



SI NO OBTUVO UNA SOLUCIÓN:

Nivel 3: (ESTE ES EL ÚLTIMO NIVEL)

- Dentro de los 15 días siguientes de haber recibido la respuesta del Nivel 2, entregue una copia del formulario para la Instauración de un Recurso por Servicios recibidos contestado en el Nivel 2 a la oficina del Director de la División
- Trabaje con el Director de la División, o su designado, para resolver el problema
- Dentro de 15 días laborales usted recibirá una respuesta del Director de la División, o de su designado

Usted puede pedirle al trabajador del servicio para su niño, a un amigo, o a un miembro de la familia que le ayude a diligenciar el formulario para la instauración de un recurso por servicios recibidos. Durante el proceso usted puede hablar con el personal de la DM en persona o por teléfono. No es obligatorio que usted vaya a la DM en persona.