

Por meio da colaboração com as famílias e suas comunidades, defendemos a segurança, a permanência e o bem-estar de cada criança que atendemos de maneira que honre a família e a cultura.

Serviços Infantis do
Condado de Franklin

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208

614.275.2571

614.275.2755(fax)

www.childrengservices.franklincountyohio.gov/



"Protegendo as crianças ao fortalecer as famílias"

Publicado por Serviços Infantis do Condado de
Franklin, Gabinete de Direitos dos Clientes
CS – Direitos e informações do consumidor – Português (Rev. 12-2021)



**Direitos e
informações do
consumidor**

Nome e telefone do(a) assistente social:

Supervisor(a):

Diretor(a) associado(a):

Diretor(a):

Localização dos gabinetes:

Entrada		4071 E. Main St.		614.229.7100
Leste		4071 E. Main St.		614.421.5500
Oeste		1919 Frank Rd.		614.278.5800
Departamento de Adoções		855 W. Mound St.		614.341.6000
Departamento de Treinamento		855 W. Mound St.		614.278.5906
Recursos Humanos		855 W. Mound St.		614.351.2000
Direitos dos Clientes		855 W. Mound St.		614.275.2621

Gabinetes administrativos:
855 West Mound St.
Columbus, OH 43223
614.275.2571



Por meio da colaboração com as famílias e suas comunidades, defendemos a segurança, a permanência e o bem-estar de cada criança que atendemos de maneira que honre a família e a cultura.

Sobre este livreto

É nossa política fornecer a você este folheto e discuti-lo na sua primeira entrevista pessoal com um dos nossos assistentes sociais. Se você tiver dúvidas, ligue para o(a) seu(a) assistente social ou supervisor(a) listado(a) na capa. Se o seu caso for transferido para um dos nossos gabinetes regionais ou agências contratadas de atendimento gerenciado, a nova pessoa responsável pelo caso garantirá que você tenha uma cópia com os nomes do(a) novo(a) supervisor(a) e do(a) responsável pelo caso.

Sobre o seu direito de se comunicar efetivamente

Todas as pessoas que não conseguem se comunicar usando o inglês, seja oralmente ou por escrito, terão igual acesso aos serviços prestados pelos Serviços Infantis do Contato de Franklin. Sempre que possível, uma comunicação eficaz será fornecida por meio da equipe dos Serviços Infantis. Quando isso não for possível, um(a) intérprete certificado(a) será fornecido(a) sem nenhum custo extra.

Observações

Índice

O que são os Serviços Infantis do Condado de Franklin? 3

O que posso esperar do FCCS? 4

Como a Lei de Bem-Estar Infantil Indígena afeta você?..... 5

Quais serviços podem ajudar a minha família? 6

O que acontece se meus filhos tiverem que sair de casa?..... 7

Quais são os meus direitos? 8

Como meus direitos são protegidos?12

Quando o desastre ocorre15

Revisado em dezembro de 2021

Observações

O que são os Serviços Infantis do Condado de Franklin?

Nossa agência é mandatada por lei para investigar suspeitas de abuso infantil, negligência e dependência. Só nos envolveremos para garantir a segurança das crianças ou para ajudar a família durante uma crise. Nosso objetivo inicial é sempre manter as crianças seguras em casa e fornecer os serviços que possam impedir a abertura de um caso. Se um caso for aberto, respondemos de três formas. Se a criança puder ser mantida com segurança em casa, trabalharemos com a família em um plano mutuamente acordado para resolver os problemas que os levaram até nós. Às vezes é necessário retirar as crianças de casa temporariamente. Quando for impossível reunir com segurança uma criança com a família, a agência buscará a custódia permanente e a colocará para adoção.

Ao longo de um caso, as famílias são incentivadas a fornecer informações e fazer parte do processo de tomada de decisão da equipe. As famílias são melhor atendidas quando podem ajudar a identificar os problemas que as desafiam e são incluídas no desenvolvimento do plano de serviços para ajudá-las.

Toda criança merece um lar estável e permanente. Esta permanência pode assumir muitas formas: reunião com a família biológica, cuidados de parentes, adoção, contato com a família adotiva e/ou conexões com a comunidade podem oferecer suporte vitalício para os jovens.



Os Serviços Infantis querem que você ligue se você:

-  Achar que os serviços de proteção podem ser úteis para você ou sua família.
-  Recebeu serviços de proteção uma vez, mas precisar deles novamente.
-  Achar que qualquer criança ou família precisa dos serviços de proteção.
– A pessoa fazendo a ligação o direito de permanecer anônima –

Os Serviços Infantis segue estes princípios orientadores:

- ◆ Somos profissionais que garantem o bem-estar infantil;
- ◆ Honramos as famílias;
- ◆ Valorizamos cada criança; e
- ◆ Valorizamos parcerias

O que posso esperar dos Serviços Infantis?

Nossos assistentes sociais trabalham com as famílias para resolver seus problemas. A lei exige que os Serviços Infantis investiguem suspeitas relativas a crianças que possam ter sido abusadas, negligenciadas ou dependentes e que necessitem de proteção.

Essas chamadas geralmente são sobre:

- ◆ falta de supervisão, comida, abrigo, utilidades, cuidados médicos de uma criança
- ◆ abuso físico de uma criança
- ◆ abuso sexual de uma criança
- ◆ uma criança que não consegue prosperar, crescer e se desenvolver
- ◆ negligência educacional
- ◆ uma criança apresentando graves problemas comportamentais
- ◆ uma criança que fugiu de casa
- ◆ abuso de drogas ou álcool na família
- ◆ segurança ou proteção de uma criança
- ◆ morte infantil

O(A) responsável pelo caso dos Serviços Infantis informará quais áreas de preocupação foram relatadas e descobrirá se há um problema em qualquer uma dessas áreas. Isso será feito por meio de conversas com você, seus filhos, escola, profissionais e outros envolvidos, se necessário. De acordo com a lei de Ohio, o nome da pessoa que fez o encaminhamento é **confidencial** e não pode ser divulgado.

Se as informações da investigação mostrarem que não há necessidade de proteção, informaremos a você e a investigação será encerrada.

Se as informações mostrarem que há uma necessidade de proteção, os Serviços Infantis trabalharão com você. Este trabalho pode ser feito por meio de acordo ou ordens do Tribunal de Menores.

Um plano de caso será criado com a sua ajuda e os serviços necessários serão listados em um plano de caso. Este plano explica o que o pai/mãe/responsável, a criança e/ou a agência farão para fazer as mudanças necessárias. À medida que suas necessidades ou as necessidades de seus filhos mudam, o plano pode ser modificado. Você será solicitado(a) a assinar este plano e quaisquer modificações feitas nele. Você receberá uma cópia do plano de caso.

Reuniões sobre o seu caso são realizadas no mínimo duas vezes por ano pelos Serviços Infantis (e pelo Tribunal de Menores quando envolvido) para atualizar o plano e revisar o progresso feito. Se a sua família discordar dos serviços ou de uma decisão, devem ser tomadas medidas para resolver essas questões (consulte a página 8).

Contatos

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Contatos

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade, estado, CEP: _____

Telefone/E-mail: _____

Um(a) relator(a) mandatado(a) que faz uma denúncia de abuso ou negligência infantil. Mediante solicitação, o(a) relator(a) deve ser informado(a) de todos os itens a seguir:

- ◆ Se o PCSA iniciou uma investigação.
- ◆ Se o PCSA continuou a investigação.
- ◆ Se o PCSA está envolvido de outra forma com a criança indicada no relatório.
- ◆ O estado geral de saúde e segurança da criança indicada no relatório.
- ◆ Se o relatório resultou na apresentação de uma queixa no Tribunal de Menores ou de acusações criminais em outro tribunal.



A **Lei de Bem-Estar Infantil Indígena** (ICWA) é uma lei federal que visa manter as crianças indígenas americanas com famílias indígenas americanas. O Congresso aprovou a ICWA em 1978 em resposta ao grande número de crianças indígenas sendo removidas das suas casas por agências públicas e privadas. A intenção do Congresso para a ICWA era "proteger os melhores interesses das crianças indígenas e promover a estabilidade e segurança das tribos e famílias indígenas" (25 U.S.C. § 1902). Os responsáveis pelo caso devem fazer várias considerações ao lidar com um caso da ICWA, incluindo:

- ◆ fornecer "esforços ativos" para a família;
- ◆ identificar uma colocação que se enquadre nas provisões de preferência da ICWA;
- ◆ notificar a tribo e os pais da criança sobre o processo de custódia da criança; e
- ◆ Trabalhar ativamente para envolver a tribo e os pais da criança no processo.

Seu(a) assistente social deve ser capaz de explicar seus direitos sob a ICWA e quaisquer outras ações de caso de uma forma que seja fácil de entender.

Se você acha que a ICWA não está sendo aplicada corretamente no caso de seu(a) filho(a), você deve falar com o(a) supervisor(a) do(a) assistente social. O Gabinete de Direitos dos Clientes também pode ajudar a garantir que a ICWA seja aplicada adequadamente.

Quais serviços podem ser úteis para a minha família?

Os Serviços Infantis oferecem serviços, incluindo:

- ◆ investigação de abuso infantil e negligência
- ◆ serviços de proteção e gestão de casos
- ◆ serviços para adolescentes
- ◆ serviços de aconselhamento
- ◆ serviços domiciliares
- ◆ serviços de gestão doméstica
- ◆ serviços voluntários
- ◆ serviços médicos para crianças
- ◆ serviços de emancipação e vida independente para jovens de 16 anos ou mais
- ◆ serviços de adoção para crianças de todas as idades
- ◆ serviços de preservação familiar

Os Serviços Infantis fazem encaminhamentos para agências comunitárias para outros serviços de apoio:

- ◆ serviços de saúde mental
- ◆ educação parental
- ◆ avaliação/consulta psiquiátrica e psicológica
- ◆ avaliação e tratamento para vício em drogas e álcool
- ◆ assistência com creche
- ◆ serviços para ajudar no desenvolvimento saudável das crianças
- ◆ assistência material
- ◆ habitação
- ◆ serviços para adolescentes problemáticos

Se os FCCS estiverem trabalhando com você e sua família quando ocorrer um desastre...

Se o desastre **afetar você** e sua família e exigir a evacuação imediata da sua família da sua casa ou local, notifique os FCCS imediatamente pelo telefone 614-229-7100. Prepare-se para compartilhar o máximo de informações possível para nos ajudar a identificar quem você é e onde vai morar.

Se o desastre **afetar toda a comunidade**, fique atento(a) à mídia local para comunicações dos FCCS.

Se o desastre **afetar a visita** dos seus filhos ou se sua visita for ordenada pelo tribunal, informe-nos e trabalharemos com você para evitar que suas visitas sejam interrompidas durante esse período difícil.

Em caso de mau tempo, a decisão de cancelar a visita e o transporte coincidirá com o sistema de nível de emergência de neve. A visita será cancelada quando houver uma emergência de neve de nível 2 ou 3 aplicável ao:

- ◆ Condado de Franklin
- ◆ Condado em que a criança reside
- ◆ Condado onde a visita seria realizada
- ◆ Qualquer condado pelo qual um transportador é obrigado a viajar

Nesse caso, entre em contato com o suporte de visitas em 614-229-7001 durante essa emergência climática. Esforços razoáveis serão feitos para compensar as visitas canceladas quando o tempo permitir.



Além do processo de reclamações e queixas dos Serviços Infantis, o Departamento de Trabalho e Serviços Familiares de Ohio é responsável por garantir que todas as agências de serviços infantis do condado cumpram as regras estaduais. Você pode contatá-los ligando para o Departamento de Trabalho e Serviços Familiares de Ohio, gratuitamente em 866-886-3537, opção 4.

Os Serviços Infantis solicitam reembolso por serviços prestados a crianças de acordo com programas federais e estaduais e são obrigados por lei a fornecer serviços em conformidade com mandatos federais e estaduais.

Se você acredita que sofreu discriminação com base na sua raça, cor, nacionalidade, deficiência física ou mental, gênero ou foi de outra forma sujeito(a) a discriminação em qualquer programa, serviço ou benefício autorizado ou fornecido pelos Serviços Infantis do Condado de Franklin, pode contatar qualquer um dos seguintes serviços:

- ◆ Serviços Infantis do Condado de Franklin, coordenador de direitos civis (CRC) é um especialista em lidar com reclamações relacionadas à discriminação. O CRC pode ajudar e oferecer orientação em questões envolvendo direitos civis. O CRC está localizado em 855 West Mound St, Columbus, OH, 43223, e seu telefone é 614.275.2621;
- ◆ Serviço de Direitos Legais de Ohio, 8 E. Long St, 5th Floor, Columbus, Ohio 43215-2999, ligação gratuita em todo o estado (voz): 800-282-9181, ligação gratuita em todo o estado (T.T.Y.): 800.858.3542, telefone: 614.466.7264; T.T.Y.: 614.728.2553, fax: 614.644.1888; e
- ◆ Gabinete de Direitos Civis, Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, 200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201, linha TDD gratuita: 800.537.7697

Se você acha que tinha direito a serviços que não foram prestados, também pode registrar uma reclamação em qualquer uma das várias organizações, incluindo, mas não se limitando a:

Conselho de Assistente Social, Conselheiro e Terapeutas de Casamento e Família do Estado de Ohio 77 South High Street, 24th Floor, Columbus, Ohio 43215 614.466.0912	Conselho Estadual de Psicologia de Ohio, 77 South High Street, Suite 1830 Columbus, Ohio 43215 614.466.8808
Serviços de Álcool, Toxicodependência e Saúde Mental (ADAMH) 447 E. Broad St., Columbus, OH 43215 614.224.1057	Conselho de Enfermagem do Estado de Ohio 17 S. High St., Suite 400, Columbus, Ohio 43215 614.466.3947

Um diretor de direitos dos clientes pode ajudar a direcionar sua preocupação.

O que acontece se meus filhos tiverem que sair de casa?

Todas as crianças merecem um lar permanente. Em um esforço para garantir isso, elas podem ser colocadas temporariamente no ambiente mais caseiro disponível. Essa configuração pode incluir:

- ◆ casa de um parente
- ◆ um lar adotivo
- ◆ uma casa de grupo
- ◆ uma instalação residencial o mais próximo possível de casa
- ◆ lar de pais adotivos

Espera-se que sua família trabalhe como parceira dos Serviços Infantis para ajudar no fortalecimento e reunificação. Isso é feito para fornecer permanência às crianças.

Espera-se que as famílias:

- ◆ ajudem a escrever o plano de caso que inclua serviços para atender às necessidades de sua família;
- ◆ forneçam um lar seguro, limpo e amoroso para seu(s) filho(s);
- ◆ reúnam-se com seus assistentes sociais e outros funcionários para revisar o progresso;
- ◆ frequentem e participem de programas ou serviços listados no plano de caso; e
- ◆ participem de audiências judiciais e sigam as ordens estabelecidas pelo tribunal.

Em todos os casos em que as crianças são atendidas, os Serviços Infantis notificam o **Departamento de Trabalho e Serviços Familiares do Condado de Franklin e a Agência de Execução de Apoio à Criança do Condado de Franklin.**

Peça ao(à) seu(a) assistente social uma cópia do panfleto "**Longe de casa, de volta para casa**". Ele contém informações sobre o processo de reunificação e perguntas frequentes. Cada criança com 14 anos ou mais receberá o "**Manual dos Direitos do Jovem Adotado**" para garantir que a criança esteja ciente de seus direitos com relação à educação, saúde, visitação e participação no tribunal enquanto estiver sob cuidados substitutos.

Quais são os meus direitos?

Os Serviços Infantis estão empenhados em manter um ambiente livre de discriminação e assédio e não tolerará nenhum deles quando dirigido contra uma pessoa por sua raça, religião, religião, cor, nacionalidade, gênero, estado civil, idade, deficiência física ou mental, sexualidade orientação, status militar, afiliação política, associação organizacional ou atividade legal.

A lei federal e de Ohio fornece salvaguardas específicas para seus direitos enquanto você estiver recebendo serviços dos Serviços Infantis do Condado de Franklin. Perguntas adicionais sobre seus direitos podem ser discutidas com a equipe ou qualquer pessoa no Gabinete de Direitos dos Clientes.

O Gabinete de Direitos do Cliente dos Serviços Infantis estabeleceu procedimentos para a análise de queixas de clientes e recursos administrativos. O Gabinete de Direitos dos Clientes informa os clientes sobre seus direitos sob a política da agência e as regras de Ohio. O Gabinete de Direitos dos Clientes é responsável por garantir a conformidade da agência com os direitos do cliente e as regras de procedimento de reclamação/recurso. Aqueles com direito a acessar o processo de reclamação/recurso incluem, mas não estão limitados a, crianças, pais, cuidadores relacionados e não relacionados, indivíduos acusados de abuso ou negligência de uma criança e profissionais com interesse significativo nos serviços prestados pela equipe. O Gabinete de Direitos dos Clientes:

- ◆ Atua como facilitador de pré-reclamações;
- ◆ Atua como auditor para conclusões investigativas contestadas;
- ◆ Atua como coordenador de direitos civis;
- ◆ Atua como agente de revisão;
- ◆ Apresenta relatórios à diretoria;
- ◆ Reporta-se ao diretor executivo para assuntos administrativos e orçamentários. As discussões sobre casos individuais com o diretor executivo são relatadas por escrito ao presidente do conselho;
- ◆ Não pode ser submetido a ação disciplinar sem a aprovação do presidente do conselho; e
- ◆ Pode solicitar a qualquer momento a inclusão na pauta do conselho para relatar qualquer situação de caso individual ou outras informações relacionadas ao trabalho do Gabinete de Direitos dos Clientes. Apenas o presidente do conselho pode negar o pedido.

O Gabinete de Direitos dos Clientes está localizado no gabinete administrativo dos Serviços Infantis do Condado de Franklin.

Correspondência:
855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223
E-mail: cro@fccs.us
Telefone: 614.275.2621
Fax: 614.275.2755

Apresentando um recurso

Um **recurso** pode ser interposto por um indivíduo que a agência tenha considerado um perpetrador fundamentado ou indicado de abuso ou negligência de uma criança após uma investigação. Apenas o infrator (recorrente) poderá interpor recurso da disposição do relatório. O recorrente deve interpor recurso no prazo máximo de **trinta dias corridos** após a publicação da decisão da disposição. Nenhum recurso pode prosseguir até que todos os casos em um Tribunal Criminal ou de Menores relacionados ao resultado da investigação tenham sido finalizados. Concluídas todas as decisões relacionadas com a conclusão, o recorrente deve notificar o Gabinete no prazo máximo de **trinta dias corridos** após a resolução das questões judiciais relacionadas.

1. Assim que o Gabinete de Direitos dos Clientes receber e aprovar o pedido de recurso da disposição, ele será enviado ao diretor do Departamento de Admissão e Investigação. O recorrente será contatado para agendar um horário para apresentar seu caso ao administrador de entrada. O recorrente deve estar disponível para se reunir dentro de **trinta dias corridos** a partir da interposição do recurso. O recorrente pode trazer um advogado e testemunhas que possam oferecer informações relevantes. Uma carta de resposta por escrito será enviada ao recorrente pelo administrador de entrada dentro de **trinta dias corridos**.

2. Se a resposta administrativa não resolver o recurso, o recorrente poderá entrar em contato com o Gabinete de Direitos dos Clientes em até **trinta dias corridos** a partir do recebimento dessa resposta para solicitar uma audiência de recurso da disposição. O recurso será enviado ao oficial de audiência administrativa. O oficial de audiência não está diretamente envolvido na investigação ou aprovação da disposição do caso. Assim que for solicitado, o recorrente deverá estar disponível para atendimento no prazo de **trinta dias corridos**. O recorrente deve informar o gabinete com antecedência sobre quaisquer acomodações especiais necessárias. O recorrente pode trazer um advogado e testemunhas que possam oferecer depoimentos relevantes. A audiência será marcada no prazo de **trinta dias corridos** após o recebimento pelo Gabinete. As audiências de recurso são agendadas por uma hora e serão gravadas em áudio. Todas as partes que testemunharão farão um juramento. O auditor apresentará um relatório por escrito dentro de **trinta dias corridos** a partir da audiência de apelação. A decisão do oficial de audiência é o recurso final dentro dos Serviços Infantis do Condado de Franklin.

OBSERVAÇÃO: As audiências não são processos judiciais e, como tal, as regras de prova não se aplicam. O registro dos Serviços Infantis sobre a investigação permanece confidencial por lei e não será divulgado ou compartilhado com o recorrente antes, durante ou depois da audiência.

Como meus direitos são mais protegidos?

Apresentando uma reclamação

Pais, tutores, tutores legais, cuidadores adotivos, cuidadores parentes, candidatos ou provedores de arranjos de vida supervisionados por adultos aprovados e crianças que interagiram com a agência para qualquer finalidade relacionada à função da agência devem ter o direito de expressar preocupação em relação a essa interação. A resolução de uma reclamação ou preocupação pode assumir diferentes formas: por meio do trabalho com a equipe de atendimento, diretor associado; ou por meio de pré-reclamação. Se as suas preocupações não forem resolvidas usando essas ferramentas, uma reclamação poderá ser registrada.

Uma **reclamação** é uma reclamação formal sobre os serviços ou a falta deles. A apresentação de uma reclamação deve ser oportuna. A reclamação pode ser apresentada até **trinta dias corridos** após o evento, ou conhecimento do evento. Um representante do Gabinete de Direitos dos Clientes pode participar de qualquer uma das seguintes reuniões mediante solicitação do reclamante ou do administrador.

1. Assim que o Gabinete de Direitos dos Clientes receber e aprovar o pedido de reclamação, ele será enviado ao diretor do departamento apropriado. Você deve poder se reunir ou discutir sua reclamação com o diretor dentro de **trinta dias corridos** após ter apresentado a reclamação. O diretor entrará em contato com você para agendar um horário para uma reunião. A resposta por escrito do diretor deve ser enviada a você dentro de **trinta dias corridos** após o recebimento da sua reclamação.

2. Se a resposta do diretor for insatisfatória, entre em contato com o Gabinete de Direitos dos Clientes dentro de **trinta dias corridos** após o recebimento dessa resposta. Sua reclamação será então encaminhada ao nível do Conselho Executivo, com exceção do diretor executivo. Assim que a reclamação tiver sido apresentada a este nível, você deve poder se reunir ou discuti-la com o membro do Conselho Executivo dentro de **trinta dias corridos**. O membro do Conselho Executivo entrará em contato com você para agendar um horário para uma reunião. A resposta por escrito do membro do Conselho Executivo deve ser enviada a você dentro de **trinta dias corridos** após o recebimento da sua reclamação.

3. Se a resposta do membro do Conselho Executivo não resolver sua reclamação, entre em contato com o Gabinete de Direitos dos Clientes dentro de **trinta dias corridos** a partir dessa resposta. Sua reclamação será então direcionada ao diretor executivo dos Serviços Infantis do Condado de Franklin. Assim que a reclamação tiver sido apresentada, você deve poder se reunir ou discuti-la com o diretor executivo dentro de **trinta dias corridos**. O diretor executivo entrará em contato com você para agendar um horário para uma reunião. A resposta por escrito do diretor executivo deve ser enviada a você dentro de **trinta dias corridos** após o recebimento de sua reclamação. A decisão do diretor executivo é um recurso final dentro dos Serviços Infantis do Condado de Franklin.

Os Serviços Infantis do Condado de Franklin determinaram que adultos e crianças que são clientes da agência devem ter direito a:

1. Serviços de intérprete, sem custos para o cliente, sempre que solicitado para auxiliar o cliente em todas as interações com o pessoal dos Serviços Infantis, incluindo todas as reuniões, planejamento de casos e interações com o pessoal da agência;
2. Serem tratados de forma culturalmente sensível com consideração e respeito pela dignidade pessoal, autonomia e privacidade;
3. Serviços no ambiente menos restritivo e mais humano possível. Isso é definido pelas leis e regras de Ohio ou no plano de serviço/caso;
4. Revisar o histórico do caso, desde que a lei não proíba o acesso. Solicitações de informações podem ser negadas se as informações solicitadas representarem um sério risco de danos a alguém. Todas as solicitações de acesso aos registros de casos devem ser feitas por escrito. Os solicitantes de informações deverão apresentar documento de identificação com foto antes de ter acesso ao seu registro. Se houver informações proibidas por lei ou que representem sério risco de danos a qualquer pessoa no registro, elas serão removidas antes do acesso ser fornecido a você.

Se o seu caso estiver aberto, o diretor da região é responsável por responder a um pedido de acesso. Os clientes podem revisar seu registro em um gabinete dos FCCS na presença de funcionários da agência.

Se o seu caso estiver encerrado, entre em contato com o Departamento Jurídico pelo telefone 614-275-2584. As informações disponibilizadas aos solicitantes de informações sobre processos encerrados serão enviadas diretamente ao solicitante.

A decisão de negar o acesso do cliente aos registros será documentada por escrito e oferecida a você em uma carta.

5. Inserirem quaisquer declarações em seus registros de caso e revisar quaisquer declarações fornecidas pela equipe da agência em resposta às declarações dos clientes;
6. Terem a oportunidade de participar da criação do plano de caso e receber uma cópia do plano de caso e das suas alterações e dos serviços, tratamentos ou terapias propostos ou atuais; saúde mental e física e necessidades sociais ou econômicas, e que especifique como os serviços disponíveis, apropriados e adequados devem ser fornecidos diretamente ou por encaminhamento;
7. Consentirem ou recusarem qualquer serviço, tratamento ou terapia mediante explicação completa das consequências esperadas de tal consentimento ou recusa, a menos que sejam ordenados a participar dos serviços por ordem judicial direta ou plano de caso/serviço registrado por um tribunal de foro competente. Um pai/mãe ou responsável legal pode consentir ou recusar qualquer serviço, tratamento ou terapia em nome de um cliente menor, a menos que seja ordenado a participar dos serviços por uma ordem judicial direta ou um plano de caso/serviço registrado por um tribunal de foro competente;

8. Um plano de serviço/caso individual atual, por escrito, que aborde a segurança infantil,
9. Participação ativa e informada no estabelecimento, revisão periódica e reavaliação do caso/plano de serviço;
10. Liberdade de medicação desnecessária ou excessiva;
11. Liberdade de contenção ou reclusão desnecessária;
12. Serem informados e recusarem um procedimento de tratamento incomum ou perigoso;
13. Participarem de qualquer serviço adequado e disponível da agência, independentemente da recusa de um ou mais outros serviços, tratamentos ou terapias ou independentemente da recaída de tratamento anterior nesse ou em outro serviço, a menos que haja uma necessidade válida e específica que impeça e/ou exija a participação do cliente em outros serviços. Essa necessidade deve ser explicada ao cliente e anotada no plano de serviço/caso do cliente;
14. Terem a oportunidade de consultar especialistas de tratamento independentes ou advogados às próprias custas;
15. Confidencialidade dentro das limitações e exigências das leis ou regras federais e de Ohio, ordens judiciais ou um plano de serviço/caso registrado. Qualquer pessoa que tenha a capacidade legal de consentir com a divulgação de informações relativas a um cliente da agência pode fazê-lo de acordo com as leis ou regras federais e de Ohio;
16. Serem informados com antecedência sobre o(s) motivo(s) da interrupção dos serviços e serem envolvidos no planejamento;
17. Receberem uma explicação dos motivos da recusa de serviços;
18. Não serem discriminados na prestação de serviço com base na cultura, raça, gênero, idade, religião, cor, orientação sexual, deficiência física ou mental, nacionalidade, nível de renda ou afiliação política;
19. Conhecerem o custo dos serviços;
20. Estarem plenamente informados sobre todos os direitos;
21. Exercerem todos e quaisquer direitos sem represálias sob qualquer forma, inclusive o acesso aos serviços, que não devem ser comprometidos;
22. Apresentarem uma reclamação; e
23. Terem instruções verbais e escritas para registrar uma reclamação.
24. Ajuda na obtenção de um relatório de crédito, se tiverem 16 anos ou mais e estiverem sob custódia da agência

Em relação às crianças sob nossos cuidados

Os funcionários dos Serviços Infantis e pais adotivos, com crianças colocadas antes da adoção, são treinados para responder a comportamentos fora de controle. Funcionários e cuidadores não devem usar nenhuma intervenção de gestão comportamental restritiva, incluindo: restrições físicas, mecânicas ou químicas, isolamento ou reclusão trancada.

Funcionários dos Serviços Infantis e pais adotivos com crianças colocadas antes da adoção não devem:

1. Censurar ou abrir qualquer correspondência enviada e recebida de crianças sob custódia da agência, a menos que:
 - a. Suspeite-se que contém material ou substâncias não autorizadas, perigosas ou ilegais, caso em que a correspondência pode ser aberta na presença de pessoal designado,
 - b. O recebimento ou envio de correspondência não aberta é contraindicado no plano de serviço, excluindo e-mail, ou
 - c. O recebimento ou envio de correspondência para pessoas específicas seja uma séria ameaça à segurança da criança ou dos pais adotivos ou contrário aos melhores interesses da criança, e as pessoas e os motivos para essa censura de correspondência estão documentados no registro do caso.
2. Restringir o direito das crianças sob custódia da agência de ter conversas telefônicas privadas, a menos que a restrição seja:
 - a. Com base em contraindicações no plano de serviço relacionadas à segurança da criança, dos pais adotivos ou da equipe, ou no melhor interesse da criança e seja
 - b. Aprovada com antecedência e revisada mensalmente por um diretor regional ou associado ou um representante apropriado,
 - c. Revisada semanalmente pelo(a) supervisor(a) do(a) assistente social a quem a criança foi designada, e
 - d. A aprovação e as revisões estejam documentadas no registro do caso,
 - e. Ou está em cumprimento a uma ordem judicial específica.

O Gabinete de Direitos dos Clientes pode ajudar a registrar uma reclamação se você estiver insatisfeito(a) com os serviços. Você pode registrar uma reclamação **no prazo máximo de trinta dias corridos após o evento ou conhecimento do evento**. Para resolver uma questão, entre em contato com o Gabinete de Direitos dos Clientes (consulte a página 8).

O Gabinete de Direitos dos Clientes também pode auxiliar na apresentação de um recurso administrativo de uma conclusão investigativa. O recurso deve ser interposto no prazo **de trinta dias corridos após o conhecimento da conclusão da investigação**. Para interpor recurso administrativo, entre em contato com o Gabinete de Direitos dos Clientes (consulte a página 8).

Para os casos atendidos por uma das agências de cuidado gerido, Rede Permanente de Soluções Familiares (PFSN) ou Programa Nacional de Defensores da Juventude (NYAP), agências que fornecem serviços de proteção contratados diretamente a famílias e crianças têm seu próprio protocolo para lidar com queixas e preocupações. É recomendado que você resolva a sua preocupação com o(a) assistente social ou supervisor(a). Se você não puder fazer isso, entre em contato com o diretor dos direitos do cliente da agência que está atendendo seu caso.