



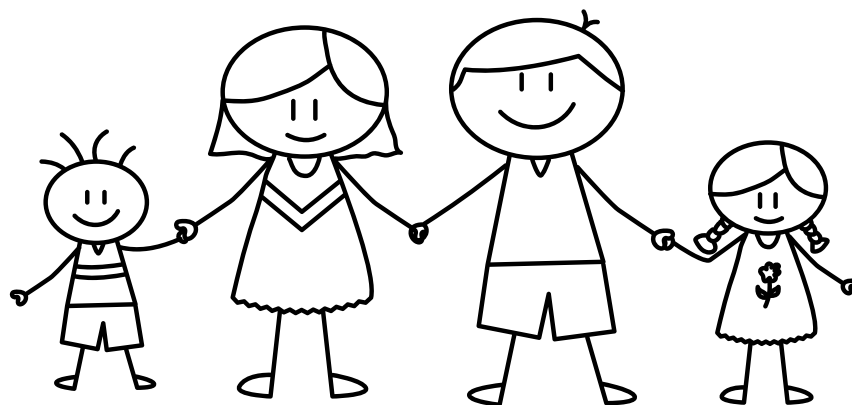
# MANUAL DEL CONSUMIDOR

Este manual está diseñado para darle una comprensión clara de lo que puede esperar de Communities Connected for Kids, a medida que usted y su familia avanzan en el proceso de dependencia.



# TABLA DE CONTENIDO

Información de contacto.....	1
Misión, Visión y Valores.....	2
Tus derechos y responsabilidades.....	3
Derechos y responsabilidades de Communities Connected for Kids .....	5
Asistencia para la comunicación.....	7
Confidencialidad de la información del cliente.....	9
Su derecho a la privacidad y la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Mé.....	11
Información de Salud Protegida.....	13
Procedimiento de quejas y derechos civiles.....	15
Apoyo por el recorrido & Página de Firma .....	18



# INFORMACION DE CONTACTO

## OFICINAS ADMINISTRATIVAS

549 NW Lake Whitney PL, Ste. 204 Port St. Lucie, FL 34986

(772)873-7800

[www.cckids.net](http://www.cckids.net)

## HORARIO DE ATENCION

El horario de atención de la sede y el centro de servicio es de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

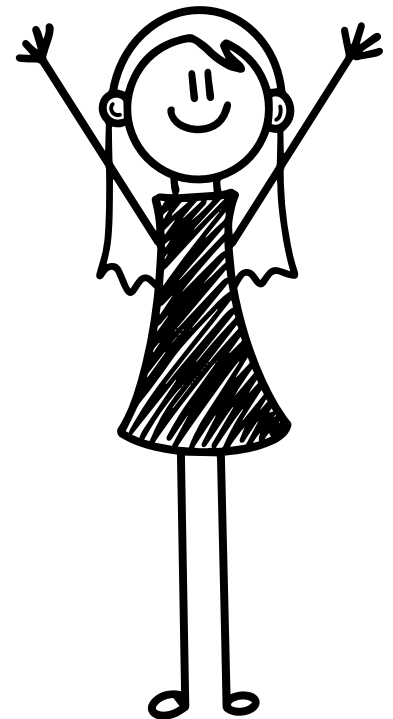
## DE-GUARDIA

Condado de Martin  
(772) 631-3868

Condado de St. Lucie  
1 (800) 431-7513

Condado de Indian River  
(772) 321-3044

Condado de Okeechobee  
(863) 697-1966



# VISION, MISION Y VALORES

## MISIÓN

Nuestra misión es mejorar la seguridad, la permanencia y el bienestar de todos los niños en Okeechobee y La Costa del Tesoro, a través de una red comunitaria de servicios de apoyo familiar.

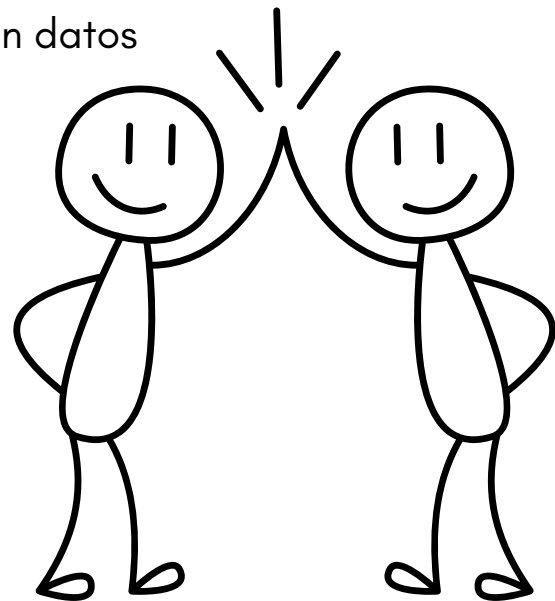
## VISIÓN

Nuestra visión es eliminar el abuso, la negligencia y el abandono en Okeechobee y la Costa del Tesoro para que todos los niños crezcan a su máximo potencial.

## VALORES

Nos aseguramos de que los servicios prestados sean:

- Individualizados, basados en las fortalezas y necesidades de las familias a las que servimos
- Respetuosos y culturalmente sensibles
- Efectivos y responsables
- Basados en evidencia y basados en datos
- Focalizados en la permanencia
- Gestionados para garantizar la responsabilidad financiera



# TUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades mientras trabaja con Communities Connected for Kids (CCKids) o con cualquiera de nuestras agencias proveedoras. Por favor, lea estos Derechos y Responsabilidades del Consumidor y tómese el tiempo para hacer preguntas. Cuando esté satisfecho de que comprende sus derechos y responsabilidades, firme el formulario en la última página de este folleto para indicar que recibió nuestro manual.

## SUS DERECHOS

- Tiene derecho a ser tratado con cortesía, dignidad y respeto sin distinción de raza, religión, edad o discapacidad.
- Usted tiene derecho a comprender los servicios que recibe y la disponibilidad de esos servicios.
- Usted tiene derecho a recibir un servicio de calidad de manera profesional y oportuna.
- Usted tiene derecho a recibir servicios de empleados que cumplan con todas las leyes que lo protegen a usted y a su familia contra el abuso, la negligencia o la explotación.
- Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad dentro de los límites de la ley, y a dar su consentimiento antes de que la información se entregue a otra agencia o persona ajena a CCKids.

- Usted tiene derecho a saber que el Consejo de Acreditación, el Departamento de Niños y Familias y otras agencias de supervisión pueden revisar la calidad y el cumplimiento de su expediente.
- Usted tiene el derecho de ayudar a construir y revisar su plan de caso y de tener voz en la programación de las reuniones a las que debe asistir.
- Tiene derecho a negarse a recibir servicios, a menos que el tribunal haya limitado sus derechos, y a ser informado de lo que sucederá, si se niega.
- Y, por último, tiene derecho a presentar una queja siguiendo el procedimiento de queja descrito en las páginas 16 y 17 de este manual.

## SUS RESPONSABILIDADES

- Es su responsabilidad dar información honesta sobre su caso a CCKids. Una relación y colaboración honesta, ayudará a acelerar su plan establecido y garantizará que reciba los mejores servicios para la situación de su familia.
- Es su responsabilidad trabajar en estrecha colaboración con su administrador de casos para lograr todos los objetivos de servicios acordados en su plan y comunicar cualquier barrera que esté experimentando.
- También debe respetar la privacidad y confidencialidad de otras personas que reciben los servicios de CCKids.
- Se espera que se comporte de una manera que no amenace ni ponga en peligro a otra persona. Si no lo hace, es posible que se produzcan cambios en la forma en que debemos prestarle los servicios.

# NUESTROS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Communities Connected for Kids tiene una responsabilidad para con usted y su familia; También tenemos derechos y expectativas. Hemos enumerado estos derechos, responsabilidades y expectativas aquí para ayudarlo a prepararse para nuestros servicios:

- CCKids ofrece servicios de alta calidad, y es nuestra responsabilidad ayudarlo a encontrar citas y actividades que le sean útiles para cumplir con los objetivos de su plan de caso. Nos esforzaremos por hacer que nuestros servicios sean lo más accesibles y convenientes posible.
- También es nuestra responsabilidad proteger su privacidad y confidencialidad, excepto cuando lo exija la ley, si se sospecha de abuso o negligencia.
- Somos responsables de involucrarlo en el desarrollo de su plan de caso. Eso significa que lo incluiremos en el proceso y consideraremos respetuosamente sus comentarios.
- Nos encargamos de contratar personal calificado y de prestar servicios en edificios seguros y limpios.
- Todo el personal de Communities Connected for Kids está obligado por ley a denunciar sospechas de abuso infantil o abuso de ancianos.

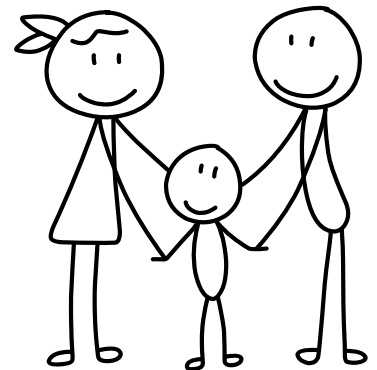
- Somos responsables de proporcionar un entorno seguro para nuestros empleados, cuidadores, familias, niños y para ¡USTED!
- CCKids no emplea intervenciones restrictivas de manejo del comportamiento para los niños, definidas como aislamiento, restricción manual, restricción mecánica o encerramiento. En su lugar, utilizamos el refuerzo positivo, la desescalada verbal y los contratos de seguridad familiar que siguen los requisitos legales y reglamentarios federales, estatales y locales.
- Si algún miembro de nuestro personal, sospecha que usted es un peligro para usted o para cualquier otra persona, ese empleado debe.
  - Consultar con profesionales de la salud mental y, en algunos casos, llamar al 911 para obtener ayuda.
  - Si es posible, notificaremos a su familia o a cualquier persona que consideremos que pueda estar en peligro.
  - Nuestro personal también ha recibido instrucciones de llamar a la policía si creen que la situación no se puede resolver.
  - El personal debe revelar la información necesaria a las fuerzas del orden público y/o a los profesionales de la salud mental para resolver la situación peligrosa y documentar el incidente.

# ASISTENCIA PARA LA COMUNICACION

Es importante que tenga las mismas oportunidades para acceder y beneficiarse de los servicios de CCKids. CCKids hará adaptaciones razonables si necesita ayuda debido a un deterioro de las habilidades sensoriales, manuales u orales, o si tiene un inglés limitado.

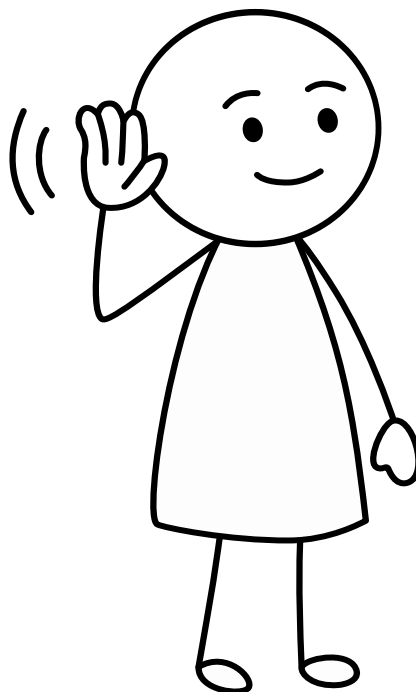
Las ayudas auxiliares para clientes con discapacidad sensorial pueden incluir:

- Teléfonos amplificadores y otros dispositivos y sistemas de asistencia auditiva como Pocket Talker;
- TDD/TTY - Teléfono de texto utilizado como una máquina de escribir que puede ser utilizado por personas sordas, con dificultades auditivas o del habla;
- Servicio de Retransmisión de Florida (FRS) - Un servicio que permite a una persona oyente comunicarse con una persona con discapacidad auditiva o del habla a través de un operador especialmente capacitado llamado asistente de comunicaciones;
- Braille, letra grande, cintas de audio y servicios de traducción;
- Intérpretes calificados de lenguaje de señas americano, tomadores de notas y lector



Esto es lo que puede esperar de nuestro personal y proveedores de la red con respecto a las ayudas auxiliares:

- El personal trabajará con usted para evaluar sus necesidades y forma de comunicación. Las personas con discapacidad auditiva y aquellas con inglés limitado tienen derecho a un intérprete calificado. Desaconsejamos el uso de familiares o amigos como intérpretes para evitar interrupciones en la comunicación.
- Durante la evaluación inicial de las necesidades, se le informará de las ayudas auxiliares disponibles que le proporcionaremos, y para las cuales cubriremos el costo. Usted y su administrador de casos hablarán para decidir qué ayudas auxiliares son las mejores para usted.
- Los carteles que enumeran la disponibilidad de ayudas auxiliares se colocan en los centros de servicio.



# CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION DEL CLIENTE

No divulgaremos ninguna información suya, ni información sobre sus familiares u otras partes relevantes, sin su consentimiento por escrito. Todos los registros de los clientes se manejarán con cuidado y todos los registros electrónicos cumplirán con los estándares de seguridad para garantizar la confidencialidad del cliente. Todos los registros relacionados con los clientes se consideran propiedad de la agencia.

## COSAS BÁSICAS QUE-DEBE-SABER

Compartiremos su información solo en función de lo que sea necesario. Esto significa que nunca usaremos ni compartiremos su información fuera de las responsabilidades y deberes del trabajo. Si alguien se acerca a buscar información fuera de estas reglas, nuestro personal dirigirá a la persona, al personal apropiado.

Cualquier detalle de su caso nunca se discutirá en áreas públicas. Por el contrario, nuestro personal practicará extrema precaución al discutir su caso, compartiendo información solo en áreas seguras.

Los voluntarios de CCKids también están sujetos a la regla de necesidad de saber y siempre serán supervisados por el personal. Solo la información relevante para el trabajo de un voluntario será compartida por el personal. Por ejemplo, un voluntario que da clases particulares a un niño puede saber que el niño está experimentando dificultades en el rendimiento escolar. Sin embargo, ese mismo voluntario no debe conocer información personal sobre usted, su familia, el estado de su caso o los problemas que pusieron a su familia bajo la supervisión de la agencia.

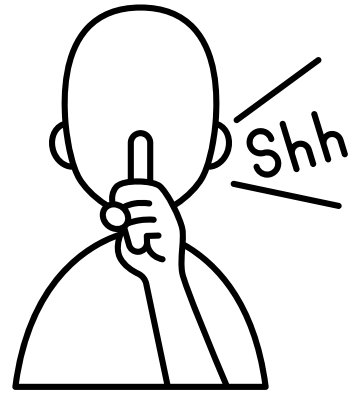
Por último, los padres sustitutos pueden compartir solo la información que necesitan saber otros padres sustitutos. Todo el personal, proveedores, voluntarios y cuidadores de CCKids serán capacitados sobre confidencialidad y estándares éticos.

## REQUISITOS ESPECIALES RELACIONADOS CON LOS REGISTROS DE VIH/SIDA

Los siguientes procedimientos se aplican a los registros de VIH/SIDA y al acceso a la información:

- La narración del caso del niño no hará referencia a la infección por el VIH o al SIDA.
- Revelaremos la condición médica de un niño a los posibles cuidadores o sustitutos, pero el nombre del niño solo se compartirá en el momento de la colocación.
- CCKids proporcionará el historial médico completo del niño a los cuidadores una vez que el niño sea colocado. Esta información se mantendrá en estricta confidencialidad y se compartirá únicamente con profesionales de la salud.
- Los documentos médicos necesarios para la inscripción en la escuela deben ser proporcionados por separado por el médico y no pueden contener ninguna referencia al estado de VIH/SIDA del niño.
- Guardaremos toda la información sobre el VIH/SIDA en un sobre que se utilizará para salvaguardar la información confidencial de los casos. Los cuidadores del niño, padres biológicos y/o tutores legales, tendrán acceso a esta información una vez que el niño sea colocado.
- No clasificamos los registros de casos de ninguna manera que permita su identificación como registros de casos de niños infectados con VIH/SIDA.

# AVISO POLITICA DE PRIVACIDAD



Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos - HIPAA  
Su información médica está protegida por la ley federal bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA).  
CCKids cumplirá con todas las leyes federales y estatales relacionadas con la privacidad médica, incluido su estado de salud, condición médica, experiencia en reclamaciones, recepción de atención médica, historial médico, información genética y evidencia de asegurabilidad y discapacidad.

CCKids puede usar o compartir su información de salud protegida por las siguientes razones:

- Tratamiento y pago: Usaremos o compartiremos su información con profesionales médicos para coordinar su atención médica. Del mismo modo, compartiremos su información médica protegida con aseguradoras, agencias de cobro y agencias de informes del consumidor para recibir el pago de los servicios.
- Operaciones comerciales: También podemos usar su información médica protegida en el curso de operaciones comerciales normales. Esto podría significar usar su información para evaluar la capacidad de un cuidador para cuidarlo, usarla como una herramienta de capacitación para los estudiantes cuidadores o usarla para resolver quejas.

- Personas involucradas en su atención: Podemos compartir su información médica protegida con un familiar, amigo personal cercano o cualquier persona involucrada en su caso, solo si ha firmado un consentimiento para la divulgación de información. Si usted es menor de edad,
  - CCKids puede compartir su información médica protegida sobre usted con un padre, tutor u otra persona responsable de usted, excepto en algunas situaciones.
  - La ley nos exige denunciar el abuso o negligencia infantil conocida o sospechada, al Departamento de Niños y Familias de Florida.
- CCKids puede divulgar su información médica protegida sin su consentimiento cuando lo exija la ley en ciertas circunstancias, incluidas las investigaciones policiales y judiciales, y amenazas graves a la salud o seguridad pública.

## AUTORIZACIÓN

Aparte de los usos y el intercambio enumerados anteriormente, CCKids no usará ni compartirá su información de salud protegida sin permiso firmado. Del mismo modo, no compartiremos la información médica protegida de sus hijos sin su consentimiento firmado.

Más adelante, puede revocar su permiso escribiéndonos una carta cancelando su permiso. En algunos casos, las órdenes judiciales y los planes del caso pueden requerir que compartamos información con el tribunal y otras partes del caso (por ejemplo, la oficina del tutor ad litem).

# INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA CONOZCA SUS DERECHOS

Usted tiene derecho a una copia de su información médica protegida (PHI). Para ver o recibir una copia de su PHI, o para solicitar cualquier cambio en su información, debe hacer una solicitud por escrito o completar el formulario de solicitud de registro de CCKids. Puede encontrarlo en [www.cckids.net](http://www.cckids.net), en resources: case management resources.

Los registros más antiguos pueden tardar algún tiempo en extraerse del almacenamiento. CCKids puede denegar su solicitud en ciertas situaciones, pero le explicará el por qué por escrito y le informará si tiene derecho a que otra persona revise nuestra decisión.

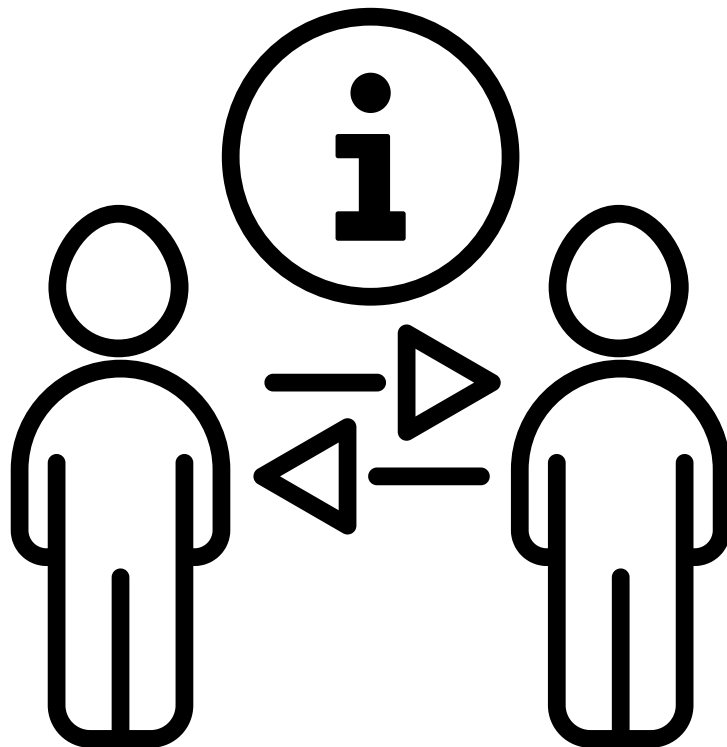
Usted tiene derecho a solicitar que CCKids modifique su PHI si cree que la información completada por nuestro personal no es correcta o completa.

Podemos denegar su solicitud en ciertas situaciones. Si CCKids rechaza su solicitud, le explicaremos el motivo por escrito. Tendrá la oportunidad de enviarnos una declaración explicando por qué no está de acuerdo con nuestra decisión. Su estado de cuenta se anotará y compartirá dondequiera que se utilice su información.

Usted tiene derecho a saber quién ha visto su información. Si lo solicita, CCKids le proporcionará una lista de personas y organizaciones con las que hemos compartido su información en los últimos seis años. Puede hacer una solicitud por carta o completando el Formulario de solicitud de registro de CCKids. Tenga en cuenta que CCKids puede cobrarle una tarifa para cubrir el costo de preparación de la lista.

Usted puede pedirle a CCKids que limite el uso y el intercambio de su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica. Communities Connected for Kids no está obligado a, aceptar su solicitud.

Tiene derecho a cambiar su información de contacto. Si desea ser contactado por un método diferente o en una ubicación diferente, envíe una solicitud por escrito a su administrador de casos.



# PROCESO DE QUEJA DEL CONSUMIDOR

Usted tiene el derecho de presentar una queja siguiendo el proceso de queja resumido a continuación. Communities Connected for Kids (Comunidades Conectadas para Niños) responderá a las quejas individualmente, oportunamente y respetuosamente.

## PROCESO DE QUEJA

Esto es lo que usted podrá esperar cuando presente una queja a través del Procedimiento de Queja del Consumidor de CCKids:

1. El primer paso cuando ocurre un conflicto o diferencia de opinión es contactar a su administrador del caso. Esto es un paso informal, pero su queja será documentada. Si usted no tiene el número de teléfono del administrador de su caso, llame al (772) 873-7800 o llene el formulario hallado aquí: <https://cckids.net/foster-parents/upcoming-classes/parent-family-dependency-contact/>
2. Si sus preocupaciones no son atendidas a su satisfacción, el próximo paso es hablar con el supervisor del administrador del caso. El administrador de su caso le dará el nombre e información de contacto del supervisor apropiado. Si la preocupación no puede ser resuelta por el supervisor, el supervisor le proporcionará el nombre del y la información de contacto del director del programa. Llame al (772) 873-7800 para la información de contacto del supervisor.
3. A veces, puede que sea necesario involucrar a la gerencia de CCKids. Este es el próximo paso si su queja no puede ser resuelta a nivel de la administración de casos. El director del programa le proporcionará el contacto del miembro del equipo de gerencia de CCKids apropiado. Llame al (772) 873-7800.

4. Usted tiene una última opción si usted ha procedido por los pasos anteriores y todavía no está satisfecho/a. Nuestro Director Ejecutivo es la autoridad final en todo desacuerdo. El CEO (Director Ejecutivo por sus siglas en inglés) revisará toda la información y tomará una decisión definitiva con respecto a la queja dentro de cinco días de haber recibido la solicitud de revisión. Llame al (772) 873-7800.



## DERECHOS CIVILES

Usted también tiene el derecho de entablar una queja fuera de CCKids:

1. Línea Directa de Cumplimiento: Usted puede reportar preocupaciones o quejas confidencialmente a través de la Línea Directa de Cumplimiento llamando al 1-855-662-SAFE (1-855-662-7233) o visitando [www.safeline.com](http://www.safeline.com). Los reportes pueden ser sometidos en línea seleccionando "Submit a Report." ("Someter un Reporte"). Cuando haga un reporte, por favor use el Número de Identificación de Compañía de CCKids 5733737145, que se requiere para asegurar que el reporte sea dirigido apropiadamente.

2. Usted podrá presentar una queja por escrito dentro de 180 días y enviarla a:

*Assistant Staff Director for Civil Rights DCF Office of Inspector  
General/Office of Civil Rights  
1317 Winewood Boulevard Building 1, Room 110  
Tallahassee, Florida  
32399-0700  
(850) 487-1901; TDD (850) 922-9220*

*U.S Department of Health and Human Services  
Attention: Office of Civil Rights  
Sam Nunn Atlanta Federal Center, Suite 16T70 61  
Forsyth Street, S.W.  
Atlanta, Georgia 30303-8909  
(404) 562-7886; TDD (404) 562-7884*

## FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO

Los números a continuación son para reportar el fraude, despilfarro y abuso de los servicios de Medicaid:

La Oficina de Integridad del Programa de Medicaid de Florida (Medicaid Program Integrity Office): 1-850-412-4600

Formulario de Queja:

<https://ahca.myflorida.com/contact-ahca/file-a-complaint> Línea

Directa de Cumplimiento Sunshine Health al 1-800-345-1642 o La línea directa anónima y confidencial de Sunshine Health al 1-866-685-8664

## PARA JÓVENES Y ADULTOS JÓVENES

Si usted es un joven o adulto joven en el sistema de atención a dependientes de Florida y tiene una preocupación acerca de su colocación, cuidado o servicios, usted tiene el derecho de contactar al Florida Children's Ombudsman (Defensor de Niños de Florida). El Defensor es un recurso confidencial, independiente que escucha sus preocupaciones, ayuda a explicar las políticas o procedimientos, y toma las quejas sin temor a represalias. Usted puede contactar al

Office of the Children's Ombudsman (Oficina del Defensor de Niños)  
al: (850) 717-4199, Opción 4  
[dcf.ombudsman@myflfamilies.com](mailto:dcf.ombudsman@myflfamilies.com)

Mientras que la confidencialidad se protege lo más posible bajo la ley, el Defensor puede que comparta información si es necesario para abordar el asunto o asegurar la seguridad de alguien.

# APOYO POR EL RECORRIDO

Cada recorrido tiene desafíos, y usted no tiene que enfrentarlos solo/a.

Communities Connected for Kids (Comunidades Conectadas para Niños) está aquí para apoyar a los niños, jóvenes y familias con guía, ánimo y acceso a recursos cuando más se necesiten. Si usted tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, el apoyo está disponible para usted.

Escanee el código QR para encontrar información de confianza y conexiones a recursos cuando esté listo/a.



# PAGINA DE FIRMA

Al firmar esta página, reconozco que he recibido y leído este manual del consumidor, que me ha informado de mis derechos y responsabilidades y los de Communities Connected for Kids.

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_