



Manual para la Red de Proveedores

Brevard Family Partnership



Brevard Family Partnership

Protecting Children, Strengthening Families, Changing Lives.

Tabla de contenido

1. Introducción	6
Declaración de la misión, valores, visión	6
Filosofía y sistema de atención	8
Sedes e información de contacto	8
Número para emergencias después del horario de atención	9
Puestos clave:.....	9
Cómo convertirse en Proveedor	10
Clases de proveedores	10
Proveedores de la red y definiciones de componentes básicos	11
Socios de Brevard Family Partnership.....	15
2. Procedimientos de Brevard Family Partnership	17
Denuncia de abuso y descuido de niños	17
Notificación de incidentes críticos:	17
Entrega en custodia y tratamiento de agresores sexuales:	17
Exenciones para hogares familiares de cuidado temporal:	17
Entrevistas de salida:	18
Derivaciones del cuidado temporal:	18
Normalidad:.....	18
Niveles de atención de Brevard Family Partnership:	18
Proceso de revisión clínica y acceso al Plan prepago de salud mental del sistema de bienestar para la niñez:.....	18
Renovación de la autorización a hogares familiares de cuidado temporal:	19
Reuniones institucionales de personal:.....	19
Reunión de personal por separación de hermanos:	19
Fondo de Fideicomiso de Bienestar para la Niñez:	19
Demandas institucionales estatales por daños causados por niños en cuidado temporal:	20
Política de reunificación:	20
Conferencias del Equipo Familiar de Brevard Family Partnership.....	21
Acceso a los servicios asistenciales a domicilio	23
Requisitos para los proveedores de asistencia flexible:	24
Revisión del proceso:.....	26
3. Financiamiento.....	26
Tarifa por alojamiento	26
Bonos iniciales y anuales para vestimenta	26
Pagos excedentes y reembolsos	27
Pago a los proveedores de red	27
Procedimientos de cierre del año fiscal	27

4. Servicios médicos.....	28
Equipo de Protección a la Niñez	28
Servicios Médicos para la Niñez	28
Agencia para personas con discapacidades.....	29
Unidad de Estabilización de Crisis para niños (CCSU)	29
Ley Baker	30
Uso de medicación psicotrópica	30
5. Procesos judiciales.....	31
Traslado y albergue:	31
Pronunciamento y decisión:	31
Plan del caso:.....	31
Revisión judicial:	31
Metas de permanencia:.....	32
Audiencia de permanencia:.....	32
Responsables designados del cuidado temporal:.....	32
Enlace con el distrito escolar:	32
6. Mejora del desempeño y la calidad: Proveedores contratados	33
Desempeño de los proveedores contratados:	33
Frecuencia de controles en la institución:	34
Datos para análisis del personal de la red	34
Indicadores de desempeño:.....	34
7. Comunicación	37
Reuniones contractuales.....	37
Reuniones bimestrales con proveedores.....	37
Reuniones con las agencias de adopción.....	37
Reunión con los coordinadores de asistencia para la adopción	38
Conflictos de interés:.....	38
Proceso de presentación de quejas y denuncias.....	38
Proceso de denuncia/apelación para proveedores y socios actuales de la Red	38
8. Proceso de apelación para el proveedor	40
Procesos de apelación para la búsqueda de nuevas contrataciones de servicios:	40
Apelaciones relacionadas con fondos flexibles CPI:.....	40
Proceso de apelación relacionado con servicios autorizados por los Coordinadores de la atención de Brevard Family Partnership:	41
Quejas generales de los proveedores contractuales:	41
Apelaciones presentadas por los proveedores por denegación de pagos:	42
Autoridad final sobre todas las apelaciones y quejas presentadas ante Brevard Family Partnership:	42
Quejas:	42
Proceso por disputas sobre el contrato estándar de Brevard Family Partnership:	42
9. Capacitación.....	44
Capacitación teórica previa a la provisión de servicios.....	44
Capacitación durante el servicio	44
Reunión del Comité de Capacitación y Supervisión	45
Proceso de notificación sobre oportunidades de capacitación	45
Su satisfacción:	45

APÉNDICE A	46
APÉNDICE B	47
APÉNDICE C	48
APÉNDICE D	58



Estimado proveedor:

A través de esta carta, le damos la bienvenida a la Red de Community Based Care de Brevard. El personal de Brevard Family Partnership agradece su interés en unirse a nosotros para continuar mejorando la calidad de vida de los niños y las familias del Condado de Brevard. Valoramos en gran medida su desempeño como Proveedor de la Red y reconocemos su tarea para el logro de nuestro objetivo y nuestra misión. Pero aún más importante, le agradecemos que haya decidido ofrecer servicios para la niñez y la familia en el Condado de Brevard.

Brevard Family Partnership comenzó a ofrecer servicios de bienestar para la niñez en el Condado de Brevard al realizarse la transición del Departamento de la Niñez y la Familia, en julio de 2005. Desde ese momento, Brevard Family Partnership ha logrado un alto desempeño consistente en el estado de Florida. Además, nuestra red se ha ampliado y se han diseñado nuevas ofertas de servicios para satisfacer las necesidades únicas e individualizadas de nuestras familias. Los servicios no poseen una naturaleza definitiva, sino que se adaptan específicamente para satisfacer las necesidades de las familias. Esto difiere mucho del sistema tradicional, en el que los servicios se ofrecían más orientados al abordaje de "talle único".

El sistema de atención del Condado de Brevard se esfuerza por ofrecer un ciclo continuo de servicios de principio a fin, haciendo énfasis en la continuidad de la atención, la generación de capacidades y el desarrollo de modelos promisorios de programa promisorios en base a las evidencias.

Gracias por su compromiso y por su disposición para ofrecer servicios para los niños y las familias que atendemos. Nuestra misión consiste en proteger a los niños, fortalecer a las familias y cambiar vidas. Estamos profundamente agradecidos por su servicio dedicado y por contarlos entre nuestros socios.

Atentamente,

Dr. Patricia Nellius-Guthrie

Dra. Patricia Nellius-Guthrie,
CEO: Brevard Family Partnership



1. Introducción

Declaración de la misión, valores, visión

Nuestra misión

Nuestra misión es proteger a los niños, fortalecer las familias y cambiar vidas a través de la prevención del abuso de niños y de la dirección y administración de un sistema integral, articulado y comunitario de atención para los niños abusados, abandonados y descuidados y sus familias.

Nuestros valores

Nuestro sistema de atención se centra en la familia y en las fortalezas y está orientado a la comunidad. Creemos que todos los niños tienen el derecho inalienable a crecer seguros, sanos y en familias realizadas que los amen y los eduquen.

Nuestra visión

La visión de Brevard Family Partnership y sus accionistas consiste en administrar un sistema de bienestar para la niñez comprometido con:

- Considerar la seguridad de los niños la máxima preocupación en todo momento;
- Resolver las cuestiones de permanencia de acuerdo con la percepción temporal de los niños;
- Brindar servicios personalizados para satisfacer las necesidades únicas de cada niño y familia a través de una red integral y comunitaria de proveedores

- dedicados a ofrecer un sistema enfocado en la familia, personalizado, orientado a las necesidades y un servicio con respuesta;
- Que los recursos se administren eficiente y efectivamente para lograr mejores resultados para los niños, con la seguridad del niño y la permanencia en el hogar dentro de un período de doce meses como meta final;
 - Que se cuente con asistencia económica proveniente de diferentes recursos federales, estatales y locales, administrados de forma flexible a nivel local para satisfacer las necesidades del niño y la familia de manera oportuna y adecuada;
 - y
 - Que el sistema pueda recopilar y utilizar datos para predecir con precisión los servicios y medios de sostén necesarios, con qué nivel de intensidad y duración y con qué costo lograr los resultados deseados para cada niño y familia que lo necesiten.

Acerca de Community Based Care

La iniciativa Brevard Family Partnership surgió en respuesta a la disposición de la Legislatura de Florida de privatizar los servicios de bienestar para la niñez (Sección 409.1617, Legislación de Florida), lo cual se está implementando actualmente en todo el Estado de Florida y en todo el país. La iniciativa Brevard Family Partnership del Condado de Brevard es un esfuerzo de cooperación entre las agencias locales de bienestar para la niñez y asociaciones comunitarias, con el liderazgo de *Together in Partnership* (TIP), *Leadership Roundtable Alliance* (LRA), el Gobierno del Condado de Brevard, Devereux y *Children's Home Society*. Los socios han asumido voluntariamente la responsabilidad por la salud, el bienestar y la seguridad de los niños y las familias en riesgo en el Condado de Brevard. Estas agencias trabajaron en conjunto durante cuatro (4) años antes de la implementación para ampliar los servicios de prevención e intervención temprana, con el objetivo de fortalecer y preservar la integridad de la familia al tiempo que se protege a los niños. La filosofía de Brevard Family Partnership capacita y desafía a los vecindarios y las comunidades locales a tener decisión propia en su comunidad mediante la asistencia a niños y familias.

Filosofía y sistema de atención

Para asegurar la seguridad y el bienestar de cada uno de los niños del Condado de Brevard, creemos que debe ofrecerse un ciclo continuo de servicios de bienestar para la niñez y la familia que abarquen la prevención, la intervención y el tratamiento del abuso y el descuido de los niños.

Creemos que es esencial que cada niño tenga un contacto personal para fomentar la seguridad, generar confianza y facilitar el logro de la permanencia en un hogar.

Reconocemos la importancia de lograr la permanencia de cada uno de los niños, ya sea con su familia biológica o a través de la adopción, y de la continuidad de los servicios de bienestar para la niñez después de ese momento, en cualquiera de los casos, para asegurar la estabilidad y la continuidad de la atención de los niños.

Creemos que procurar y movilizar los recursos adecuados es responsabilidad de toda la comunidad de Brevard. Estamos comprometidos con el desarrollo de un sistema de bienestar para la niñez en el que los recursos comunitarios se compartan dentro del Condado de Brevard y entre los condados, y en el que se establezcan sociedades para cumplir nuestra misión.

Estamos comprometidos con el desarrollo de un sistema de oferta de servicios de bienestar para la niñez integral en el Condado de Brevard para atender a los niños que han sufrido de abusos y/o negligencia, o que se encuentren en riesgo de sufrir abusos y/o negligencia.

Sedes e información de contacto

El horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. El Administrador de la atención designado para cada niño debe proporcionar el número de teléfono directo de su oficina, así como el número en el que se pueda contactar a un asesor una vez finalizado el horario de atención. Si no logra comunicarse con el Administrador de la atención durante el horario habitual y se encuentra ante una emergencia, comuníquese con el Administrador del Centro de Atención del centro de servicios correspondiente (no incluye la oficina administrativa de Brevard Family Partnership).

Brevard Family Partnership, Oficina Administrativa
760 North Drive Oficina A –E
Melbourne, FL 32934
Teléfono: 321-752-4650

Brevard Family Partnership, Centro de Atención Norte
3880 S. Washington Avenue
Titusville, FL 32780
Teléfono: 321-264-4062

Brevard Family Partnership, Centro de Atención Centro
1636 S. Fiske Blvd.,
Rockledge, FL 32955
Teléfono: 321-634-6047

Brevard Family Partnership, Centro de Atención Sur
1591 Robert J Conlin Blvd.
Palm Bay, FL 32934
Teléfono: 321-837-7500

Número para emergencias después del horario de atención:

321-752-3226 ó 321-537-5325

Puestos clave:

Administrador del Centro de Atención: Administra la sede y supervisa las operaciones diarias del Centro de Atención.

Especialistas en captación (*Intake*): A modo de punto de acceso centralizado al Brevard Family Partnership, los Especialistas en captación reciben llamadas de los Investigadores de protección (*Protective Investigators*, PI) con respecto a niños que deben ser enviados a centros de cuidado autorizados y trabajan en red con las Agencias de Adopción de niños para asegurar que se los ubique en hogares de familia de cuidado temporal. También aceptan derivaciones de los Investigadores de protección en relación con los casos que ingresan al Sistema de Bienestar para la Niñez.

Administrador de la atención: Punto de contacto principal para la familia, responsable de todos los aspectos de la gestión del caso durante su duración, desde “el albergue a la permanencia”.

Coordinador de la atención: Contratado por Brevard Family Partnership para supervisar la autorización y la utilización de servicios y coordinar y facilitar las Conferencias del Equipo Familiar (CEF). “Experto” en recursos asignado a cada Centro de Atención para identificar los recursos y autorizar servicios. El Programa Brevard C.A.R.E.S. también cuenta con Coordinadores para facilitar el mismo proceso de CEF en el programa de prevención.

Enlace con el responsable del cuidado: Asiste a los responsables del cuidado en su recorrido en el sistema de bienestar para la niñez, actúa como defensor y ofrece orientación a los responsables del cuidado. El Enlace con el responsable del cuidado se encuentra disponible para escuchar preguntas, inquietudes, comentarios y sugerencias.

Especialista en relaciones con el usuario: Es el punto de contacto para presentar cualquier queja o inquietud en relación con los problemas de los usuarios.

Especialista en revisión de la utilización: Evalúa a los niños que reciben cuidado autorizado fuera de su hogar empleando la Escala de Evaluación Funcional de Niños y Adolescentes (CAFAS). Los niños son evaluados en el momento de la captación y cada 90 días según sea necesario para ofrecer una revisión del nivel de la entrega en custodia, el nivel de los servicios y la mejora general en los resultados obtenidos por los niños que reciben cuidado autorizado fuera de su hogar.

Administrador del programa de utilización: Actúa como punto de contacto con el Sistema Prepago de Salud Mental de Bienestar para la Niñez (*Child Welfare Pre Paid Mental Health System*), supervisa directamente la captación y la entrega en custodia y facilita el proceso de revisión clínica.

Administrador de contratos: Es el punto de contacto para la búsqueda de nuevas contrataciones. Supervisa directamente todos los contratos de Brevard Family Partnership. El Administrador de contratos establece el programa anual de control y ejecuta los planes necesarios de acción correctiva.

Cómo convertirse en Proveedor

A todos los proveedores de servicios que deseen unirse a la Red de Proveedores de Brevard Family Partnership y busquen entablar una relación contractual para la provisión de servicios para la niñez y la familia con Brevard Family Partnership se les solicitará que completen una Solicitud de aprobación (RFQ, por sus siglas en inglés). El objetivo de la RFQ es identificar y pre-aprobar a los proveedores que puedan ofrecer un ciclo de servicios para los niños y las familias del Condado de Brevard. La RFQ puede obtenerse en el sitio web de Brevard Family Partnership (www.brevardfp.org), en la sección “*Procurements*” (Nuevas contrataciones) o puede solicitarse al Administrador de contratos de Brevard Family Partnership. La RFQ incluye una descripción de la agencia que presenta la solicitud y los certificados, las licencias, los seguros y la información financiera aplicables.

El Gerente de Contratos de Brevard Family Partnership o cualquier otro empleado designado analizarán los documentos y materiales presentados y notificarán al proveedor de servicios dentro de los 30 días hábiles si sus calificaciones han sido aceptadas. Si se determina que el candidato no ha presentado la información adecuada según los requisitos, Brevard Family Partnership se comunicará con el potencial proveedor por escrito para informarle qué información falta o se necesita, y le otorgará 15 días hábiles a partir de la fecha de notificación para la presentación de datos adicionales. Si no se presenta información adicional y/o Brevard Family Partnership no certifica que el Proveedor cumple con los requisitos mínimos para integrar la Red de Proveedores, el Administrador de contratos de Brevard Family Partnership o cualquier otro empleado designado informará al candidato la decisión por escrito y le ofrecerá al candidato reprobado la oportunidad de presentar una protesta formal por escrito ante el Funcionario de Cumplimiento de Brevard Family Partnership dentro de los 5 días hábiles de la fecha de notificación. La fecha de notificación se define como la fecha que figura en la carta de notificación.

Clases de proveedores

Brevard Family Partnership distingue tres clases de proveedores dentro de su Red de Proveedores:

- Proveedores Categoría A: Proveedores que ofrecen un sistema básico de servicios de atención; por lo general controlados por requisitos regulatorios locales, estatales o federales y que usualmente cuentan con financiación directa de Brevard Family Partnership. Estos proveedores celebran un contrato con Brevard Family Partnership.
- Proveedores Categoría B: Proveedores que pueden recibir derivaciones de Brevard Family Partnership o sus subcontratistas y ofrecen un sistema de servicios críticos o principales. Usualmente reciben reembolsos de partes ajenas a Brevard Family Partnership (reembolsos de Medicaid/Magellan). Es posible que estos proveedores suscriban un Contrato de tarifas de asesor o un

Memorando de entendimiento (*Memorandum of Understanding*) con Brevard Family Partnership.

- Proveedores Categoría C: Proveedores que brindan un servicio importante y necesario que sostiene el sistema de atención. Usualmente son considerados extensiones informales o naturales de una agencia de servicios (bancos de alimentos, hogares para personas sin techo, etc.). Estos proveedores pueden suscribir o no un Memorando de Entendimiento con Brevard Family Partnership.

Proveedores de la red y definiciones de componentes básicos

Agencias de adopción: Son las responsables de autorizar nuevos hogares para cuidado temporal y de la renovación de las autorizaciones para los hogares previamente autorizados. Las agencias de adopción utilizan el plan del Enfoque Modelo a la Asociación para la Crianza (*Model Approach to Partnership for Parenting*, MAPP) al autorizar nuevos hogares. Ofrecen asistencia a los responsables del cuidado temporal y en general son responsables de la administración de los hogares de cuidado temporal.

Hogares grupales: Pueden autorizarse hogares de cuidado grupal para un mínimo de seis niños hasta un máximo de cuarenta y dos, haciendo los arreglos pertinentes de turnos de atención.

Registro de recursos del niño (*Child Resource Record*): A menudo llamado el “Libro azul”, contiene documentación legal e información médica sobre un niño que recibe cuidado temporal. El libro permanece junto al niño en el hogar autorizado para el cuidado temporal y su objetivo no es sólo proporcionar información sobre el niño, sino también asistir al hogar familiar de cuidado temporal en la planificación relacionada con el niño.

Proveedores de la red: A menudo denominados “*Flex Support*”; estos proveedores son contratados por Brevard Family Partnership para ofrecer una gama de servicios. Brevard Family Partnership ha reestructurado el componente de oferta de servicios del sistema tradicional de bienestar para la niñez, en el cual los servicios se ofrecían según indicación y eran definitivos. La Red de Proveedores de Brevard Family Partnership ofrece a las familias servicios flexibles y adaptados individualmente para satisfacer las necesidades del niño y la familia. Los servicios predeterminados e indicados mediante enfoques de “talle único” están incluidos en un paquete. Los paquetes de servicios no son flexibles ni responden a las necesidades cambiantes de la familia. En el modelo de Brevard Family Partnership, los servicios no se incluyen en paquetes, sino que son específicos para cada familia a la que se presta el servicio.

Esto significa que cada solicitud de servicios se personaliza de acuerdo con la necesidad de la familia y es autorizada en forma central por Coordinadores de la atención que poseen acceso en “tiempo real” a los servicios y recursos comunitarios alternativos a los servicios “pagos”. La frecuencia y la extensión de los servicios son autorizadas por el equipo y vuelven a autorizarse según sea necesario durante la Conferencia del Equipo Familiar/Revisión de la Utilización en curso, que se programa en función de la agudeza de un estricto control cuando la situación lo requiera. Esto fomenta el uso eficiente y la maximización de recursos que se adaptan al nivel y a la clase de apoyo necesario según lo indique el progreso o la necesidad. La reestructuración de las metodologías de pago y las autorizaciones y una administración centralizada y flexible de los fondos asegurarán el acceso a corrientes de fondos alternativos y recursos comunitarios. Brevard Family Partnership ha formalizado

contratos y acuerdos de tarifas con numerosos proveedores para la provisión de los siguientes servicios:

- Valoraciones y evaluaciones
- Educación y capacitación sobre eventos traumáticos
- Control de la conducta
- Clases de educación para padres
- Grupos de crianza para padres
- Asistencia para la reunificación
- Servicios de mentores familiares
- Apoyo y defensa de padres
- Preservación de la familia
- Terapia individual
- Terapia familiar funcional
- Programas de intervención clínica
- Grupos de desarrollo de habilidades sociales
- Control de la ira
- Evaluaciones psicológicas
- Evaluaciones psiquiátricas
- Control de la medicación
- Analista certificado de conducta
- Evaluaciones psicosexuales
- Servicios de asesoramiento sobre abuso sexual

Agencias de administración de casos: Dos agencias de servicios de administración de casos están subcontratadas en la actualidad y ofrecen servicios para los niños y las familias que se encuentran en el sistema formal de bienestar para la niñez por disposición judicial o a causa de supervisión protectora voluntaria.

Adopción: Actualmente existen tres puestos de Coordinador de asistencia para adopción, que realizan actividades específicas de la adopción de trabajo en casos para niños disponibles en adopción.

Vida independiente (*Independent Living*): Atiende desde niños de 13 años hasta jóvenes adultos de 23 años mediante la oferta de evaluaciones, capacitación para el desarrollo de habilidades y estipendios en virtud de los programas *Road to Independence* (Camino a la independencia), *Transitional Support Services* (Servicios de asistencia para la transición) y *Aftercare Assistance* (Asistencia posterior al cuidado).

Equipo Móvil de Respuesta (*Mobile Response Team*): Ofrece un equipo móvil de intervención para crisis en diferentes momentos durante la duración del caso. Existen múltiples maneras de acceder y utilizar este servicio. Puede ser solicitado por un PI durante el período inicial de la investigación para evitar que se retire al niño de su hogar y trabajar con la familia para reducir el nivel de riesgo y permitir al niño permanecer en su hogar en forma segura. Estos servicios también están disponibles para asistir a los niños y a las familias inscritos en el sistema de atención de Brevard Family Partnership durante períodos de tensión o crisis que puedan amenazar la seguridad del niño o la estabilidad de su custodia actual. Suelen producirse alteraciones en la custodia temporal de familiares, personas ajenas a la familia o proveedores autorizados de cuidado temporal debido a causas de estrés adicionales para el responsable del cuidado y la falta de asistencia. El Equipo Móvil de Respuesta puede enviarse para

reducir la magnitud de la crisis y estabilizar la unidad familiar. El Equipo Móvil de Respuesta ofrece intervenciones a corto plazo las 24 horas, los 7 días de la semana. Las derivaciones al Equipo Móvil de Respuesta son filtradas por los Especialistas en captación de Brevard Family Partnership.

Conferencias del equipo familiar: Community Based Care de Brevard (Brevard Family Partnership) utiliza un enfoque global - de conferencias de un equipo familiar para abordar las necesidades de las familias que se encuentran en el sistema de bienestar y protección de menores. El objetivo de este proceso grupal es permitir que los niños permanezcan seguros en sus propios hogares siempre que sea posible, al tiempo que se asegura que las familias emitan su opinión en el proceso de planificación. En aquellos casos en que el niño ha sido entregado en custodia fuera de su hogar, el objetivo central es asistir en el retorno del niño a su hogar de manera segura. Se llevan a cabo Conferencias del Equipo Familiar para planificar cada caso y revisiones periódicas de utilización (de progreso) de todas las secciones del Plan de Atención. La meta del sistema de atención de Brevard Family Partnership es promover el acceso, la opinión y la decisión propia de las familias mediante el proceso global/de Conferencias del Equipo Familiar y continuar aumentando la capacidad del sistema para ofrecer equipos familiares a las familias que se han fijado la meta de reunificarse. El propósito del Equipo Familiar es:

- 1) Asegurar que las familias se involucren exitosamente en las etapas iniciales del proceso, identificando la visión, los puntos fuertes y las potenciales barreras hacia el éxito de cada familia
- 2) Aclarar con la familia los motivos de la participación del DCF/Brevard Family Partnership;
- 3) Concentrarse en las necesidades de seguridad y permanencia del niño;
- 4) Asegurar que la familia guíe el proceso de identificación de necesidades;
- 5) Asegurar que la familia tenga acceso, opinión y decisión propia sobre su plan;
- 6) Aclarar las expectativas sobre el cambio de conducta con todas las personas involucradas;
- 7) Reconocer los puntos fuertes y el compromiso de la familia con el niño;
- 8) Documentar los logros de cada familia;
- 9) Formar grupos de apoyo comunitarios, sensibles culturalmente, que ofrezcan asistencia continua a la familia;
- 10) Identificar los recursos comunitarios que puedan ofrecer asistencia a la familia.

Otros componentes básicos de nuestro sistema de atención

El sistema de atención de Brevard Family Partnership se base en las fortalezas, es individualizado e incorpora las mejores prácticas en relación con los siguientes componentes y creencias básicas:

Servicios: Las intervenciones oportunas y el acceso inmediato a los servicios apropiados mejoran la seguridad, la permanencia y los resultados relacionados con el bienestar. Los niños y las familias tienen acceso a una variedad integral de servicios coordinados entre agencias de servicios para la niñez para abordar las necesidades físicas, emocionales, sociales, de seguridad y educativas del niño y la familia. El sistema de atención es comunitario; la responsabilidad de su administración y de la toma de decisiones recae a nivel de la comunidad.

Administración de casos: La administración efectiva de la atención por parte de los proveedores de servicios subcontratados por Brevard Family Partnership asegura la provisión de múltiples servicios de forma coordinada y terapéutica, lo cual genera seguridad, permanencia y bienestar para el niño. El Administrador de la atención es el único responsable continuo por el niño y su familia.

Participación de la familia: Las familias y las familias sustitutas son participantes plenos en todos los aspectos de la planificación y la provisión de servicios. El sistema de atención tiene competencia cultural. Las agencias, los programas y los servicios responden a las diferencias culturales, raciales y étnicas de los niños y las familias que atienden.

Evaluaciones: Se realizan evaluaciones formales e informales basadas en los puntos fuertes de manera periódica durante el tiempo de permanencia de los niños y las familias en el sistema. La información obtenida a través de las evaluaciones se utiliza para desarrollar planes de caso y adaptar los servicios a las necesidades identificadas. Las evaluaciones se concentran en el niño y la familia. Son las fortalezas y las necesidades de la familia las que determinan las clases y la combinación de los servicios provistos.

Entregas en custodia: Si la entrega en custodia es necesaria, el niño se coloca en el entorno menos restrictivo y más normativo posible, según sea clínicamente adecuado. Los servicios y las entregas en custodia son individualizados de acuerdo con las necesidades y los potenciales únicos de cada niño.

Medios de sostén naturales: Existen numerosos medios de sostén naturales en la comunidad para sostener a las familias en épocas de crisis. Los medios de sostén informales amplían el sistema de sostén de la familia y crean recursos adicionales y relaciones que pueden prolongarse más allá de la duración de la participación del sistema formal de bienestar para la niñez.



Socios de Brevard Family Partnership

Departamento de la Niñez y la Familia (DCF, por sus siglas en inglés): Brevard Family Partnership ha celebrado un contrato con el Departamento de la Niñez y la Familia para ofrecer servicios de bienestar para la niñez. El DCF investiga denuncias de abuso, negligencia o abandono recibidas a través de la línea directa.

Tribunal de Protección de Menores del Condado de Brevard (*Brevard County Dependency Court*): Rige los procedimientos de protección de menores de conformidad con el Capítulo 39 de la Legislación de Florida.

Sistema Escolar del Condado de Brevard: Brevard Family Partnership ha suscrito un Memorando de Entendimiento con el Sistema Escolar del Condado de Brevard, que establece disposiciones especiales para los niños que reciben cuidado temporal, incluido el nombramiento de un Responsable Designado del Cuidado Temporal.

Programa de Curadores *Ad Litem*: Un curador *Ad Litem* (GAL, por sus siglas en inglés) puede ser un voluntario de la comunidad designado por el Tribunal para representar los intereses de un niño sujeto a un procedimiento del tribunal de protección de menores. El GAL representa los intereses del niño de diversas maneras, como se describe a continuación:

Supervisor: El GAL controla a las agencias y personas que ofrecen servicios al niño y se asegura de que se ejecuten las órdenes del tribunal y de que los padres y los niños reciban la ayuda necesaria.

Protector: El GAL protege al niño contra interrogatorios desconsiderados o repetitivos.

Vocero: El GAL se asegura de que se escuchen los deseos del niño y de que los intereses del niño se presenten ante el Tribunal y las agencias que le prestan servicios.

Informante: El GAL proporciona información al Tribunal y lo ayuda a determinar qué acciones redundarán en beneficio del niño. El GAL prepara un informe que se transforma en parte permanente del expediente judicial del niño. Al GAL no se le permite trasladar niños que reciben cuidado temporal.

Asociaciones: Florida State Foster and Adoptive Parent Association

Los objetivos de *Florida State Foster and Adoptive Parent Association* (Asociación de Cuidado Temporal y Padres Adoptivos del Estado de Florida) son:

1. Ofrecer servicios asistenciales a todas las asociaciones de cuidado temporal, albergue, padres adoptivos y cuidado provisto por familiares y a todos los niños entregados en custodia fuera de su hogar que se encuentren en el sistema de Bienestar para la Niñez de Florida.
2. Tomar medidas según los miembros de la Asociación consideren necesario.
3. Optimizar las condiciones para la mejora de los niños, las familias y los sistemas de cuidado temporal, albergue, adopción y cuidado provisto por familiares.
4. Ser la voz que represente a todos los miembros de la Asociación.
5. Mejorar la comunicación entre los proveedores de cuidado temporal, albergue, los padres adoptivos y los familiares responsables del cuidado, sus agencias y el público.
6. Ofrecer un medio para que los proveedores de cuidado temporal, albergue, padres adoptivos y familiares responsables del cuidado puedan mejorar internamente así como la calidad de estos sistemas en el estado de Florida.
7. Comuníquese con Florida State Foster and Adoptive Parent Association al 1-866-320-8119.

[2. Procedimientos de Brevard Family Partnership](#)

Denuncia de abuso y descuido de niños:

La ley exige informar cualquier sospecha de abuso o negligencia a las autoridades en relación con cualquier niño que conozca. Esta responsabilidad incluye los abusos que pueden producirse entre los niños que se encuentran en sus hogares familiares de cuidado temporal, en instituciones y a los que usted les ofrezca servicios. Para hacer una denuncia, llame al 1-800-96ABUSE. También informe sus inquietudes inmediatamente al Administrador de la atención designado para el niño. El capítulo 30.201 de la Legislación de Florida establece que los denunciantes según requiere la ley deben proporcionar su nombre al personal de la línea directa. El nombre del denunciante se registrará en el expediente pero se mantendrá de manera confidencial.

Notificación de incidentes críticos:

Debe notificar a Brevard Family Partnership inmediatamente si:

El niño huye, es secuestrado o se ausenta del hogar o una institución sin permiso.
El niño necesita tratamiento médico urgente u hospitalización.
Se produce una situación con riesgo de muerte.
El niño muere.

Entrega en custodia y tratamiento de agresores sexuales:

Brevard Family Partnership cuenta con procedimientos específicos y mecanismos de protección para la identificación y la asistencia de niños que reciben cuidado de tutores sustitutos con antecedentes conocidos de supuesta ofensa sexual juvenil, agresión sexual, niños con comportamiento abiertamente sexual o víctimas confirmadas de abusos sexuales según se describe en el procedimiento operativo (OP) 88 de CBCB. Así se asegura que las necesidades de los niños a cargo de tutores sustitutos se tomen en cuenta al determinar las evaluaciones, los servicios y las entregas en custodia y de que se preste la debida atención a los niños a cargo de tutores sustitutos y los factores de riesgo asociados, lo cual reduce el potencial de nuevos abusos sexuales entre niños, ataques sexuales, seducción o explotación.

Exenciones para hogares familiares de cuidado temporal:

Brevard Family Partnership aprueba las exenciones para hogares familiares de cuidado temporal durante un período de autorización de 30 días únicamente. Para cumplir con los requisitos de la exención, debe satisfacerse alguna de las siguientes cuatro condiciones de conformidad con el Código Administrativo de Florida 65C-130.32; 1. Para ofrecer alojamiento a un grupo de hermanos; puede tratarse de un grupo de hermanos del que alguno de los niños ya se encuentren en el hogar o de un grupo de hermanos entregado en custodia al hogar por primera vez; 2. Para ofrecer alojamiento a un niño o un grupo de hermanos que deba entregarse en custodia y que ha residido previamente en dicho hogar; 3. Para permitir que el o los hijos de un padre/una madre adolescente que se encuentra a cargo de un tutor sustituto se entreguen en custodia al mismo hogar; y 4. Si la prohibición de la entrega en custodia fuera en perjuicio del niño.

Entrevistas de salida:

Los niños de 5 a 17 años de edad que han sido entregados en custodia en un hogar familiar de cuidado temporal o un hogar grupal durante al menos 30 días (antes de dejar el hogar) deben realizar una entrevista de salida (*exit interview*). Normalmente, el Administrador de la atención del niño está a cargo de la entrevista de salida. Brevard Family Partnership analiza todas las respuestas dadas en las entrevistas de salida durante el proceso de revisión del Comité de Control de Riesgos. La información se divulga mensualmente a las agencias de adopción y a los hogares grupales.

Derivaciones del cuidado temporal:

Si un Investigador de protección recibe un informe sobre un hogar familiar de cuidado temporal cuya categoría desciende y que realiza una derivación del cuidado temporal, la agencia de adopción es responsable de efectuar un seguimiento del hogar familiar de cuidado temporal con respecto a las inquietudes específicas y de documentar el curso de acción adecuado. Esta información se registra en la base de datos estatal FSFN.

Normalidad:

Todos los niños desde los 13 años en adelante deben participar en el desarrollo de un plan de normalidad que describa actividades específicas adecuadas a la edad y actividades “normalizadas” para los niños que reciben cuidado temporal. El plan de normalidad debe estar desarrollado por el equipo designado para el niño, y las decisiones deben ser consensuadas. Para todas las entregas en custodia autorizadas fuera del hogar se debe contar con una copia del plan de normalidad del niño como parte del registro del caso. El plan debe presentarse ante el Tribunal y actualizarse como mínimo cada 90 días.

Niveles de atención de Brevard Family Partnership:

Brevard Family Partnership ofrece un ciclo de atención para los niños que se encuentran en diversos entornos de cuidado temporal, desde el nivel tradicional hasta el terapéutico. Cada nivel está caracterizado por necesidades específicas del niño, capacitación de los responsables del cuidado temporal, asistencia de la CPA y niveles de compensación escalonados. Todas las agencias de adopción deben notificar con 30 días de anticipación cualquier cambio en la custodia. Los especialistas en captación de Brevard Family Partnership no aceptarán una notificación con 30 días de anticipación hasta que se haya programado una Conferencia del Equipo Familiar para estabilizar y asistir el hogar mediante servicios mejorados. Muchas veces, la notificación enviada con 30 días de anticipación se cancela debido a la estabilización de la custodia. En el caso de los cambios de custodia efectivamente realizados, Brevard Family Partnership exige que la agencia de adopción complete el Formulario de notificación de traslado de un niño en custodia (Apéndice A). Asimismo, todas las agencias de adopción cuentan con acuerdos con cada hogar familiar de cuidado temporal del Sistema de Atención de Brevard Family Partnership conocido como Contrato Bilateral de Servicios. Consultar el Apéndice B.

Proceso de revisión clínica y acceso al Plan prepago de salud mental del sistema de bienestar para la niñez:

Las revisiones clínicas son las revisiones sobre los niños entregados en custodia fuera de su hogar para determinar la necesidad del aumentar o disminuir el nivel de la atención. Las recomendaciones se basan en los criterios de necesidad médica y su objetivo es proporcionar orientación sobre otras opciones de servicio e intervención en caso de que el la Atención Terapéutica Especializada para el Cuidado Temporal (STFC, por sus siglas en inglés) y la Atención Terapéutica Especializada para Hogares Grupales (STGH, por sus siglas en inglés) no estén recomendadas. Estos niños deben encontrarse dentro de la jurisdicción del Condado de Brevard y ser parte del sistema de bienestar para la niñez del Circuito 18. Cualquiera de las partes del caso puede solicitar una revisión clínica comunicándose con el Administrador de utilización del programa.

Renovación de la autorización a hogares familiares de cuidado temporal:

Brevard Family Partnership exige que los hogares familiares de cuidado temporal presenten paquetes de renovación de la autorización ante Brevard Family Partnership por lo menos 40 días antes del vencimiento de la autorización actual. Después de la revisión de Brevard Family Partnership, estos paquetes se envían al DCF a través de servicios de mensajería. El especialista en autorizaciones de la Región Central del DCF debe recibir el paquete por lo menos 30 días antes del vencimiento de la autorización. Si la información es insuficiente o inexistente, la CPA cuenta con 10 días hábiles para efectuar las correcciones y hacer la presentación ante el especialista en autorizaciones del DCF. Brevard Family Partnership y el DCF trabajan conjuntamente en el seguimiento de los datos mensuales y el desempeño general de la CPA.

Reuniones institucionales de personal:

Si un Investigador de protección recibe un informe de abuso sobre un hogar familiar de cuidado temporal o un hogar grupal del Condado de Brevard, se realiza una reunión institucional del personal entre las siguientes partes: el contacto identificado de la agencia de adopción u hogar grupal, el Administrador de la atención asignado al caso, el Especialista en autorizaciones del DCF, el curador *Ad Litem*, el Investigador de protección, el supervisor y el especialista en captación de Brevard Family Partnership. Brevard Family Partnership no realiza nuevas entregas en custodia a hogares que tienen investigaciones pendientes. Si el Investigador de protección del DCF determina que existen indicadores o un informe de abuso, negligencia o abandono comprobado, la CPA debe completar un Plan de Acción Correctiva para dicho hogar. El Plan de Acción Correctiva debe ser analizado y aprobado por el DCF y Brevard Family Partnership antes de su ejecución.

Reunión de personal por separación de hermanos:

Las reuniones de personal por separación de hermanos se llevan a cabo trimestralmente en el caso de niños que han sido entregados en custodia autorizada por separado y en el caso de niños para los que se analiza la separación permanente a través de la adopción. El objetivo de estas reuniones de personal es evaluar si la separación redundará o no en un beneficio para el niño.

Fondo de Fideicomiso de Bienestar para la Niñez:

Si los niños se encuentran en custodia autorizada y reciben beneficios de la Administración de Seguridad Social, se crea y se autoriza una subcuenta en virtud de la Declaración de Fondo de Fideicomiso Principal (*Master Trust Fund Declaration*). En

Brevard Family Partnership, esta función está controlada y administrada por el Departamento de la Niñez y la Familia del Distrito 7. Cada usuario está autorizado a tener, como mínimo, una subcuenta por necesidades actuales. Cada usuario puede tener subcuentas adicionales, designadas según sea necesario o apropiado a la situación particular, las metas, las necesidades y las circunstancias de dicho usuario, incluidas una o más subcuentas de necesidades especiales por discapacidad. En el caso de niños que reciben beneficios de Ingreso Suplementario de Seguridad (*Supplemental Security Income*, SSI), esta subcuenta puede revocarse, de modo que el departamento, en carácter de representante acreedor, pueda acceder al dinero del niño para cubrir las necesidades actuales del niño y ciertas necesidades futuras predecibles permitidas por el programa de Ingreso Suplementario de Seguridad. Los fondos de la subcuenta de necesidades actuales se computarán para el límite del patrimonio del SSI a fin de determinar la elegibilidad, pero el dinero y la titularidad de esta cuenta no se computan para el límite patrimonial de \$1,000 establecido en la parte E del título IV (IV-E). En el caso de los niños que reciben los beneficios establecidos por el Título II de la Ley de Seguridad Social (*Social Security Act Title II*), la subcuenta puede revocarse de modo que el departamento, como representante acreedor, pueda acceder al dinero o el patrimonio para cubrir las necesidades actuales del niño. En el caso de los niños que no reciben beneficios del Título II de la Ley de Seguridad Social ni de Ingreso Suplementario de Seguridad, la subcuenta es irrevocable, pero se tiene acceso libre a ella para satisfacción de necesidades actuales. El Administrador de la atención puede solicitar una extracción de la cuenta de un niño en el Fondo de Fideicomiso Principal en base a las necesidades insatisfechas del niño.

Demandas institucionales estatales por daños causados por niños en cuidado temporal:

Si un responsable del albergue, cuidado temporal u otra persona informa al Administrador de la atención gastos en los que ha incurrido como resultado de una lesión personal o daños a la propiedad causados por el niño al que se le otorga albergue o cuidado temporal, el Administrador de la atención asistirá al demandante para completar el Formulario de demanda de restitución y para asegurarse de que el formulario esté totalmente completo y que se adjunten a él comprobantes (o presupuestos) legibles de un proveedor autorizado, se analicen las circunstancias de la demanda y que el demandante firme el formulario. Si el Administrador de la atención que analiza las circunstancias no concuerda con que el niño entregado en custodia temporal haya sido responsable de la lesión o los daños a la propiedad, deberá expresar esta opinión en la línea para la firma. Si el Administrador de la atención que analiza el caso observa las circunstancias desde una perspectiva diferente a la del demandante, el punto de vista del primero deberá indicarse por escrito en el formulario o en un anexo. Por ejemplo: Un niño entregado en cuidado temporal y el hijo biológico del responsable del cuidado temporal estaban jugando bruscamente y, en consecuencia, tiraron un velador que se destruyó. Es posible que el responsable del cuidado temporal crea que fue culpa del niño entregado en custodia porque era mayor y comenzó con los juegos bruscos. El Administrador de la atención podría considerar que ambos niños tuvieron la misma culpa. En este caso, el Administrador de la atención asentará su punto de vista sobre las circunstancias antes de firmar el formulario.

Política de reunificación:

La decisión de que un niño retorne a su hogar debe tomarse en conjunto con todas las personas y entidades involucradas para evaluar si el niño estará seguro y la disposición

de los padres y del niño para convivir a tiempo completo. El trabajo conjunto tendrá lugar durante una Conferencia del Equipo Familiar organizada por el Coordinador de la atención. Los criterios que deben aplicarse son: reducción de los factores de riesgo identificados a un nivel en que la reunificación pueda considerarse segura para el niño y para cualquier otro niño de la familia (así como adecuada para los padres), que los padres y el niño hayan pasado juntos y exitosamente períodos de tiempo prolongados, incluidas visitas durante el fin de semana y estadias nocturnas sin que se produzcan nuevos abusos o descuidos, que los padres y el niño expresen oralmente y mediante sus acciones que están preparados para reunirse y que la familia cuenta con un sistema de sostén bien establecido, constituido por personas como familiares, parientes lejanos, miembros de la iglesia, vecinos, amigos, responsables del cuidado temporal, empleadores y proveedores.

Conferencias del Equipo Familiar de Brevard Family Partnership

El sistema de atención de Brevard Family Partnership se comunica con Agencias de administración de casos (CMA, por sus siglas en inglés) para lograr la supervisión diaria de las actividades de administración de casos del sistema de bienestar para la niñez para las familias que se encuentran en el sistema de protección a menores. Los Coordinadores de la atención de Brevard Family Partnership autorizan servicios, facilitan el proceso de Conferencia del Equipo Familiar y efectúan revisiones de la utilización para controlar el progreso y las necesidades cambiantes de las familias que se encuentran en el programa de protección para menores. Brevard Family Partnership está comprometido con la generación de capacidad para que las CEF estén disponibles para la mayor cantidad posible de familias en el sistema de atención.

Brevard Family Partnership también tiene un programa de prevención voluntario, Brevard C.A.R.E.S., que utiliza el modelo de Conferencia del Equipo Familiar adaptado para proteger a los niños, fortalecer a las familias y cambiar vidas. Brevard CARES ofrece una completa gama de servicios asistenciales y un servicio global de conferencias de un equipo familiar para aquellas familias que estén enfrentando las causas de estrés que suelen motivar abusos, abandono o negligencia. El éxito de este programa se debe a la participación proactiva de las familias con necesidades. Las familias se comprometen abiertamente en este programa basado en sus puntos fuertes, utilizando como cimientos los éxitos y habilidades propios de su unidad familiar. Si está atravesando una crisis o necesita asistencia, llame al 1-888-CARES-09 (1-888-227-3709) o al 211.

Descripción general:

1. El proceso *Wraparound* o global es un proceso de planificación en el que se sigue una serie de pasos para ayudar a los niños y a sus familias a hacer realidad sus esperanzas y sueños. El proceso global también contribuye a asegurar que los niños crezcan en sus hogares y comunidades. Es un proceso de planificación que acerca a las personas desde los diferentes lugares que ocupan en la vida familiar. Con la ayuda de un Coordinador de atención, quienes forman parte de la vida familiar trabajan en conjunto, coordinan sus actividades y fusionan sus perspectivas sobre la situación familiar para crear un cambio deseado y contribuir al fortalecimiento de los niños, las familias y las comunidades.

2. El Coordinador de la atención desempeña un papel integral en la coordinación de la Conferencia del Equipo Familiar (CEF). La composición del equipo asegura que el Plan de Atención sea individualizado en función de las necesidades de la familia. Entre los integrantes del equipo, el 51% deben ser medios de sostén informales y pueden incluir: familiares (incluido el niño, si fuera apropiado), al Administrador de la atención o supervisor de la Agencia de Administración de Casos, abogado(s), al Coordinador de la atención (y otros integrantes clínicos del personal, según sea necesario), al responsable del cuidado, proveedores de la red y cualquier otra persona designada por la familia, como maestros, terapeutas y recursos del vecindario. También pueden incluirse parientes lejanos, empleadores, entrenadores y religiosos. Con la coordinación provista por el Coordinador de la atención, el equipo evaluará los puntos fuertes, las necesidades y los riesgos, y desarrollará un Plan de Atención con metas específicas para el niño en cuestión y su familia.
3. La frecuencia de las reuniones del equipo se determinará en la reunión de la CEF, asegurando que las reuniones posteriores tengan lugar con una frecuencia que no sea menor que cada 90 días. Inicialmente, las CEF pueden realizarse semanalmente o con la frecuencia que el equipo considere necesaria en función de la situación de la familia. Cualquier integrante de la Conferencia del Equipo Familiar, incluidos los Coordinadores de la atención, pueden solicitar el llamado a reuniones de la CEF con mayor frecuencia que la programada si así lo justifican cambios significativos en el niño/adolescente o en el plan familiar.
4. Como mínimo, volverá a convocarse a una CEF cada 90 días desde ese momento en adelante para evaluar el progreso del niño y de la familia y para modificar, según fuera necesario, los servicios y medios de sostén provistos al niño y la familia.
5. Los familiares se incluirán y estarán presentes en todas las reuniones de la CEF. Si la familia no pudiera asistir, se encargará de la presentación de una descripción en su nombre o de la elección de un representante para que hable en su nombre. Los impedimentos a la asistencia se abordarán inicialmente y durante todo el proceso de CEF.
6. En el caso de niños entregados en custodia fuera de su hogar, se espera que los proveedores del cuidado temporal y residencial participen en las CEF de los niños bajo su custodia para asegurar que actúan como socios en el desarrollo y la implementación del plan.

Tareas para las Conferencias del Equipo Familiar posteriores

1. En cada una de las CEF posteriores, se analizará el progreso hacia el logro del objetivo de permanencia y el cumplimiento de otras metas del plan de atención/plan del caso. El plan de atención deberá modificarse en las CEF posteriores para reflejar los cambios en las necesidades de la familia.
2. En el desarrollo de un plan inicial y durante el tiempo que el niño y la familia reciban servicios, la CEF trabajará para establecer metas accesibles y mensurables, así como objetivos orientados a alcanzar las metas de seguridad, permanencia y bienestar del niño.

Divulgación de información:

Esta fase comienza con una presentación de las partes presentes y una explicación del proceso de la reunión. Se identifican los puntos fuertes y la cultura de la familia. Se detallan los motivos de la participación del DCF. Si existen pruebas de abuso o negligencia, las suposiciones y los hallazgos se revelan a la familia. Previamente, la familia habrá recibido información sobre los hallazgos de una evaluación de investigación del CPI (siglas en inglés de investigador de protección infantil); sin embargo, es importante aclarar los problemas que justifican la participación del DCF/tribunal al inicio de la reunión.

Debate grupal y plan familiar resultante:

- a. El plan de atención debe completarse junto con la familia, incluido el/los niño(s), si correspondiera, durante una Conferencia del Equipo Familiar.
- B. La familia y los participantes debaten los puntos fuertes, los problemas y los servicios que deben implementarse, así como el nivel de supervisión/intervención del tribunal.
- C. La familia y los profesionales que integran la CEF llegan a una decisión final y desarrollan un plan formal y por escrito, firmado por la familia y los participantes.
- D. El Coordinador de la atención es responsable de asegurar que el plan de atención se complete para todas las familias que participan del proceso de CEF.
- E. Se pregunta a la familia si el plan es realista, justo y posible de alcanzar; y de este modo se le permite tener decisión propia sobre el plan.
- F. El Coordinador de la atención de Brevard Family Partnership y el DCM deben asegurarse de que se han tratado todas las cuestiones relativas a la seguridad.
- G. El desarrollo del plan de atención será evolutivo, basado en la información obtenida a través de información y evaluaciones formales e informales.
- H. El plan de atención debe completarse totalmente, ya sea utilizando el plan de atención inicial o uno posterior.
- I. Se alienta a los niños de todas las edades a participar de la CEF, a menos que una discapacidad emocional, de desarrollo o física represente un obstáculo para la participación o que la participación sea perjudicial para el bienestar del niño. Si el niño no participa, el DCM debe registrar el motivo en el expediente del caso.

Acceso a los servicios asistenciales a domicilio

El objetivo del proceso de autorización de servicios asistenciales a domicilio del Centro de Atención de Brevard Family Partnership es maximizar los recursos disponibles al tiempo que se apoyan los intentos de la familia de generar sustentabilidad a largo plazo.

Brevard Family Partnership ofrecerá una gama de servicios diseñados para asistir a las

familias en la recuperación de su funcionamiento óptimo y para aliviar las crisis familiares que pueden provocar el cambio de custodia o la entrega de los niños en custodia fuera del hogar. Estos servicios son recursos para las familias que desean evitar el traslado de sus hijos o constituyen un apoyo para asegurar una transición sin problemas en el regreso a la familia después de una reunificación. Estos servicios están enfocados en la familia y basados en la comunidad y en el hogar.

Descripción general

1. Los servicios asistenciales a domicilio se ofrecen en una gama continua de servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de las familias en situaciones complejas. Estos servicios asistenciales están diseñados para asistir a las familias en períodos de estrés o de crisis aguda.
2. La meta de Brevard Family Partnership es emplear una gama de servicios asistenciales y terapéuticos personalizados e individualizados según la cultura y las fortalezas únicas de cada niño y/o familia en particular.
3. En general, los servicios a domicilio están diseñados para aliviar el estrés familiar y los factores de riesgo para la seguridad del niño, para fomentar la competencia de los padres y para permitir que las familias accedan a recursos y redes de medios de sostén naturales para lograr la sustentabilidad a largo plazo.
4. Los servicios a domicilio se concentran en la familia, son comunitarios y domiciliarios y están diseñados para ayudar a las familias a aliviar crisis que pueden provocar la entrega de los hijos en custodia fuera del hogar.
5. Pueden recibir servicios asistenciales a domicilio tanto las familias biológicas como las de cuidado temporal, las adoptivas o las de responsables del cuidado, ya sean familiares o no. Las metas de estos servicios enfocados en la familia son:
 - a. Mantener a los niños seguros en su propio hogar,
 - b. Asistir a las familias que se están preparando para reunirse,
 - c. Asistir a las familias para que obtengan servicios y medios de sostén sensibles a su cultura,
 - d. Mantener o estabilizar las entregas en custodia.
 - e. Crear medios de sostén naturales y vínculos que sostendrán a la familia luego del alta.
6. Todas las derivaciones para recibir servicios a domicilio deben realizarse a través del Coordinador de la atención de Brevard Family Partnership. El Coordinador de la atención dará prioridad a las derivaciones en base a la necesidad y a la disponibilidad del servicio y a la financiación disponible.
7. Todos los servicios tendrán metas razonables y mensurables, así como objetivos vinculados con resultados clínicos.
8. Brevard Family Partnership se encargará del pago como último recurso. Deberán agotarse todos los mecanismos alternativos de financiación antes de solicitar la financiación de Brevard Family Partnership.

Requisitos para los proveedores de asistencia flexible:

Al recibir el Formulario de solicitud de servicios, la página de portada del fax y el plan de atención, el proveedor asignará al personal correspondiente y comenzará a brindar los servicios. Esta clase de asistencia se ofrecerá en función de las necesidades identificadas en la familia y se concentrará en las tareas detalladas dentro del Plan de Atención. Se exige a los proveedores flexibles (“flex”) contar con un Contacto Único que oficie de enlace para la agencia. En enlace prioriza las derivaciones de Brevard Family Partnership y realiza un seguimiento del estado de cada solicitud. Para modificar las metas del Plan de Atención, el Proveedor debe comunicarse con el Coordinador de la atención para actualizar el Plan de Atención. Esta modificación se completará tras consultar al Coordinador y al Administrador de la atención y, si fuera posible, en la CEF o la próxima CEF programada. Al recibir una derivación, el proveedor llamará al DCM para obtener más información sobre la familia/el usuario. Cuando el servicio finalice, el proveedor se comunicará con el DCM aproximadamente una semana antes del cierre para notificarle que el servicio está a punto de finalizar. Esta notificación también se documentará periódicamente en la nota semanal/mensual de progreso. Luego del cierre, el proveedor enviará al Coordinador de la atención un resumen de cierre del caso y una notificación para que la CMA cuente con la documentación apropiada para el expediente del caso.

- a. Informes semanales/mensuales para Brevard Family Partnership: El proveedor completará un informe de progreso semanal y lo enviará al Coordinador de la atención correspondiente antes de las 12 p.m. del martes de la semana siguiente, a menos que el contrato del proveedor disponga la presentación de informes mensuales. Todos los informes deben registrar las metas y los objetivos mensurables en los que están trabajando el proveedor y el usuario, que deben estar vinculados a resultados clínicos.
- b. Censo semanal/mensual de Brevard Family Partnership: El proveedor presentará ante el empleado designado de Brevard Family Partnership el informe de censo determinado por contrato. El informe de censo debe entregarse a las 12 p.m. del martes y debe incluir los servicios actualizados prestados la semana anterior.
- c. Sobreutilización: Si el proveedor se encuentra ante una situación de crisis que justifica una utilización que supere la cantidad actual autorizada de unidades, el proveedor tratará la crisis. Inmediatamente después de la crisis (dentro de las 24 horas), el proveedor entregará una solicitud escrita de unidades adicionales al Coordinador de la atención donde incluirá un resumen de la crisis. El Coordinador de la atención analizará esta solicitud, autorizará las unidades adicionales e ingresará la autorización en el sistema de Administración de la Utilización. Brevard Family Partnership podría optar por hacer un seguimiento de las solicitudes de sobreutilización por proveedor para identificar tendencias. El Director de la Atención Global/Clínica, o la persona que designe, podrá decidir autorizar una solicitud de unidades adicionales en cualquier momento.
- d. Medios de sostén informales: Durante el período en que se brinden los servicios, el Proveedor trabajará junto a la familia para relacionarla con medios de sostén informales que continúen asistiendo a la familia después del cierre del servicio. Esta tarea se realizará cada vez que el

proveedor se reúna con la familia y debe registrarse en la nota semanal/mensual. Se trata de una pieza fundamental en el desarrollo de sustentabilidad familiar a largo plazo.

- e. Revisión de la utilización/CEF: Durante las CEF en curso, el Coordinador de la atención, el proveedor, la DCM que haya realizado la derivación y la familia se reunirán para analizar el progreso. En ese momento, el equipo determinará si los servicios volverán a autorizarse, se darán por terminados o se modificarán. Este paso es crítico para asegurar que la familia continúe dirigiendo el proceso para la satisfacción de sus necesidades y asegurar la opinión y la elección de la familia.

Revisión del proceso:

En la revisión en curso, la DCM, el supervisor de la DCM, el Coordinador de la atención, los proveedores *Flex Support* y Brevard Family Partnership podrían identificar brechas en los servicios o potenciales mejoras que pueden optimizar el proceso; esto debe comunicarse al Director de Atención Global/Clínica para su análisis y una potencial modificación del proceso.



3. Financiamiento

Tarifa por alojamiento

Las tarifas por alojamiento son determinadas por el nivel de atención del niño (entorno de custodia), ya sea que se trate de la tarifa para el responsable del cuidado temporal, un hogar grupal o la CPA. Los pagos a los responsables del cuidado, de la habitación del hogar grupal y de alojamiento se procesan a fin de mes para el mes de servicios actual. La CPA presentará mensualmente una factura por los servicios del mes anterior. Las facturas de la CPA se pagan según se indica en la sección Pago a proveedores de la red a continuación.

Bonos iniciales y anuales para vestimenta

A todos los niños de 0 a 18 años que ingresen al sistema de atención autorizada se les proporciona una asignación para vestimenta. Las prendas compradas con estos fondos pertenecen al niño y deben seguir el recorrido del niño. Los niños de 0 a 4 años de edad reciben \$50.00, y los niños de 5 a 18 años reciben \$70.00.

La asignación anual para vestimenta consiste en un pago anual único por niño en el sistema de cuidado temporal durante 6 meses continuos a partir del 31 de julio. Los niños de 0 a 4 años reciben \$200.00 y los niños de 5 a 18 años reciben \$300.00. Es responsabilidad del encargado del cuidado temporal o del hogar grupal devolver cualquier suma de la asignación por vestimenta perteneciente a cualquier niño que ya no se encuentre bajo su custodia.

Pagos excedentes y reembolsos

En ocasiones, los pagos por la habitación y el alojamiento en cuidado temporal, los subsidios por adopción y/u otros pagos asistenciales (por ejemplo, asignación anual para vestimenta) se procesan en base a la información más precisa con que se cuenta en el momento, pero existen actividades que modifican los pagos que deberían haberse efectuado por estas operaciones. Estas operaciones dan lugar a pagos excedentes que la parte que recibe debe reintegrar.

Si un responsable del cuidado temporal recibe un pago excedente y tiene a su cargo otros niños a causa de los cuales recibe pagos por habitación, alojamiento y asistenciales, Brevard Family Partnership deducirá el excedente del pago de los pagos futuros, y se paga lo que se adeuda al nuevo responsable del cuidado temporal.

Si un responsable del cuidado temporal recibe un pago excedente y no tiene a su cargo otros niños a causa de los cuales reciba pagos por habitación, alojamiento y asistenciales, Brevard Family Partnership recuperará ese dinero facturando el excedente de pago y se asociará con la CPA en el proceso de cobro. Si el responsable del cuidado temporal no paga, la CPA se responsabiliza por el reintegro.

Si un padre adoptivo recibe un pago excedente, el excedente del pago se deducirá de futuros pagos hasta su reintegro total o, si el niño adoptivo ha cumplido la edad límite de permanencia en el sistema y no existen otras vías para el cobro, podrían iniciarse acciones para la cobranza.

Pago a los proveedores de red

Las facturas que se presenten sin errores se pagarán puntualmente como mínimo a los 30 días hábiles de la presentación de la factura correcta. El pago puntual de las facturas también estará sujeto a la disponibilidad de la financiación. Si se propusieran y se confirmaran los recursos de financiación, todos los proveedores serán notificados a través de un proceso descrito por el Director Ejecutivo (CEO, por sus siglas en inglés); como mínimo, la notificación tendrá lugar durante la reunión mensual de la red de proveedores al recibir la confirmación de los datos y la aprobación del CEO. También debe tenerse en cuenta que si existen circunstancias extraordinarias, tales como cambios en las actividades a causa de huracanes, tormentas tropicales, disturbios civiles, etc. que impidan el pago puntual de las facturas, la notificación volverá a efectuarse de la manera descrita anteriormente.

Procedimientos de cierre del año fiscal

Todas las facturas impagas por los servicios prestados dentro de cada año fiscal deben presentarse hasta la fecha de cierre de la actividad, 15 de julio. Las facturas recibidas

después de esta fecha no pueden pagarse en virtud de la Ley 216 de Florida y el contrato GJ246 entre Brevard Family Partnership y el Estado de Florida-DCF. Estas leyes y disposiciones contractuales describen el proceso de certificación de saldos (*certification forward*) del Estado de Florida para las categorías de distribución de fondos operativos del año fiscal.



4. Servicios médicos

Equipo de Protección a la Niñez

El Equipo de Protección a la Niñez (CPT, por sus siglas en inglés) del Condado de Brevard ofrece servicios a niños abusados y sus familias desde 1980, y es coordinado por Wuesthoff Health Services desde 1984. El CPT de Brevard se encuentra alojado en el Centro de Defensa de la Niñez (*Children's Advocacy Center, CAC*) de Brevard, en Melbourne. Asimismo, en la sede del CAC de Brevard se encuentran los Investigadores de protección del Departamento de la Niñez y la Familia y los Agentes de la Oficina del Sheriff del Condado de Brevard. El CPT de Brevard utiliza un enfoque multidisciplinario para investigar casos de posible abuso infantil, y está integrado por Coordinadores de casos, Profesionales Médicos y Personal Asistencial dedicado al trabajo con niños abusados y su familia. Los exámenes médicos y las entrevistas con los niños en caso de sospechas de abuso infantil se realizan en estas instalaciones en el CPT de Brevard. Las entrevistas se filman y se entregan a las agencias de aplicación de la ley para su utilización como evidencia en las investigaciones. El personal profesional de CPT de Brevard también realiza capacitaciones en la comunidad sobre cuestiones relacionadas con el abuso y el descuido de niños.

Servicios Médicos para la Niñez

El programa de Servicios Médicos para la Niñez (CMS, por sus siglas en inglés) ofrece un sistema de atención coordinado y centrado en la familia para los niños con necesidades especiales de asistencia médica. La red de proveedores de los CMS ofrece vínculos a servicios de atención médica comunitarios y a programas universitarios de especialidades médicas e incluye servicios de prevención e intervención, atención primaria, especialidades médicas y terapéuticas y atención a largo plazo para los niños con necesidades especiales de atención médica. Los niños con necesidades especiales de atención médica son aquellos menores de 21 cuyas condiciones físicas, de desarrollo o emocionales serias o crónicas requieren una amplia

atención preventiva y de mantenimiento que excede a la que un niño saludable necesita comúnmente.

Agencia para personas con discapacidades

Esta agencia ofrece una completa gama de servicios para personas desde los tres años de edad en adelante a los que se les ha diagnosticado espina bífida, autismo, parálisis cerebral, retardo mental o síndrome de Prader-Willi.

Espina bífida: columna vertebral dividida. Al sufrir de espina bífida, la columna vertebral y la médula que se encuentra en su interior no se desarrollan de la misma manera que la mayoría de las columnas vertebrales. Normalmente, la médula espinal transmite mensajes desde el cerebro hasta otras partes del cuerpo. Pero cuando una persona sufre de espina bífida, la médula espinal no transmite todos los mensajes al resto del cuerpo.

Autismo: enfermedad caracterizada por la deficiencia en la interacción social y las capacidades de comunicación y rangos inusuales o restringidos de juegos o intereses. El autismo produce aislamiento social y diversos grados de comportamientos anormales.

Parálisis cerebral (PC): "Cerebral" indica una obvia referencia al cerebro. "Parálisis" significa movimiento de músculos que la persona no puede controlar. Abarca un grupo de discapacidades motrices que surgen debido a lesiones al cerebro en desarrollo antes de o en el momento del nacimiento o durante el primer año de vida. Estas discapacidades motrices no empeoran con el tiempo. La parálisis cerebral impide que el cerebro comunique las tareas necesarias al resto del cuerpo.

Retraso mental: limitación significativa al funcionamiento relacionada con inteligencia inferior a la promedio, manifestada antes de los 18 años. Las personas que sufren retraso mental podrían aprender con mucha más lentitud que otras personas y podrían necesitar asistencia en áreas como la comunicación, el cuidado personal, la conducción personal, la salud y la seguridad, el placer, el trabajo y contenidos académicos funcionales. A pesar de que el término es clínicamente correcto, "discapacidad intelectual" se está transformando en la denominación preferida.

Síndrome de Prader-Willi: enfermedad hereditaria caracterizada por una severa ausencia de tonicidad muscular y retraso del crecimiento en la primera infancia. Posteriormente, una tendencia excesiva a comer suele conducir a significativos problemas con el peso corporal. Suelen presentarse conductas obsesivo-compulsivas y dificultad para la interacción social. Las personas que sufren del síndrome de Prader-Willi suelen tener menor estatura y manos y pies pequeños. En general presentan retraso mental leve.

Unidad de Estabilización de Crisis para niños (CCSU)

Las Unidades de Estabilización de Crisis (CSU, por sus siglas en inglés), ofrecen intervenciones psiquiátricas breves, principalmente para individuos con bajos ingresos con enfermedades psiquiátricas agudas. El paciente permanece internado en promedio

de 3 a 14 días, luego de los cuales se produce el regreso al hogar o la entrega en custodia a una institución de salud mental a largo plazo u otros acuerdos con respecto a la vivienda.

Ley Baker

La Ley de Salud Mental de Florida (*Mental Health Act*) de 1971 es conocida comúnmente por el nombre de "Ley Baker " en Florida. Fue aprobada originalmente, por lo menos en parte, debido a casos generalizados de abuso de personas mayores, que consistían en que uno o más integrantes de la familia obtenían el compromiso de otro para asumir el control sobre su patrimonio antes de su muerte. Una vez que se comprometían, a muchos de los pacientes les resultaba difícil obtener representación y quedaban aislados hasta su muerte. El Hospital Estatal del Estado de Florida ubicado en Chattahoochee, Florida, era conocido por albergar a muchos de estos pacientes.

La ley Baker permite el examen involuntario (que algunos denominan compromiso de emergencia o involuntario). Puede ser iniciado por jueces, oficiales de aplicación de la ley o profesionales de la salud mental. Deben existir evidencias de que la persona:

- a. Tiene una enfermedad mental (según la definición de la Ley Baker) y
- b. Puede dañarse a sí misma, a terceros o es auto-negligente (según la definición de la Ley Baker). Existen varios resultados posibles luego del examen del paciente, que incluyen el retorno del individuo a la comunidad (u otra entrega en custodia en la comunidad), una petición de internación involuntaria (que algunos denominan compromiso civil), la entrega en custodia ambulatoria involuntaria (que algunos denominan compromiso ambulatorio u órdenes de tratamiento asistido) o el tratamiento voluntario (si la persona es capaz de otorgar su consentimiento para recibir tratamiento y así lo hace). Las disposiciones sobre custodia ambulatoria involuntaria de la Ley Baker entraron en vigencia en 2005. La ley fue denominada en homenaje a una representante del estado de Florida, Maxine Baker, que tenía un marcado interés en las cuestiones de salud mental y se desempeñó como presidenta del Comité de Salud Mental del Parlamento. El nombre informal de la ley en inglés ha transformado a las palabras "Baker Act" en un verbo transitivo y "Baker Acted" en verbo intransitivo que hacen referencia a la invocación de la Ley para forzar el compromiso de un individuo.

Uso de medicación psicotrópica

Los psicotrópicos son medicamentos recetados para estabilizar o mejorar el humor, el estado mental o el comportamiento. En otras palabras, son medicamentos utilizados para modificar emociones o comportamientos. A veces se los denomina "medicamentos psiquiátricos" o "medicamentos psicoactivos". Debe recibirse el consentimiento de uno de los padres biológicos para la administración de medicación psicotrópica. Ante la falta del consentimiento de un padre biológico, el Tribunal debe otorgar el consentimiento a través de una Orden de Autorización de la Administración de Medicamentos Psicotrópicos.



5. Procesos judiciales

Traslado y albergue:

Cuando se realiza un traslado, se realiza una presentación ante Tribunales dentro de las 24 horas. La primera presentación ante el Tribunal se llama “audiencia de albergue”. En este momento, el Tribunal decide si el Investigador de protección del Departamento de la Niñez y la Familia (DCF) tuvo una “causa probable” para retirar a un niño de su hogar.

Si el Tribunal determina que el DCF tenía una causa probable, el niño permanecerá fuera de su hogar. Sin embargo, si el Tribunal no encuentra una causa probable, el niño podría regresar con sus padres en ese momento.

Pronunciamento y decisión:

El procedimiento judicial que establece el estado legal de un niño como “dependiente” y que, en consecuencia, se rige por los procedimientos del Capítulo 39. La audiencia de decisión suele considerarse la etapa más importante del proceso de protección de menores. Durante esta audiencia, el Tribunal de Protección de Menores (*Dependency Court*) decide con quién vivirá el niño de manera permanente y en qué condiciones.

Plan del caso:

Un Plan de Caso es el documento preparado junto con los padres biológicos en el que se describen las tareas que los padres deben realizar para asegurar el retorno seguro del niño bajo su cuidado y custodia.

Revisión judicial:

Audiencia durante la cual se informa al Tribunal sobre el progreso de la familia dentro de los 90 días posteriores a la audiencia de decisión y, en adelante, celebrada cada seis meses hasta que el Tribunal dé por terminada la supervisión. Esta audiencia tiene lugar

cada 90 días cuando el niño se entrega en custodia a un Centro Residencial de Tratamiento (*Residential Treatment Center*).

Metas de permanencia:

Reunificación, Adopción, Custodia permanente, Entrega en custodia a un familiar apto y dispuesto y Otros acuerdos planificados de vivienda permanente

Audiencia de permanencia:

Audiencia durante la cual se toma una determinación sobre la meta de permanencia del niño, en orden de prioridad.

Responsables designados del cuidado temporal:

Representante designado por la escuela que ofrece apoyo para los logros académicos y las necesidades sociales/emocionales de los estudiantes que han sido entregados bajo cuidado temporal. Todas las escuelas del Condado de Brevard tienen un Responsable Designado del Cuidado Temporal.

Enlace con el distrito escolar:

Persona designada para asegurar que cada escuela cuente con un Responsable Designado del Cuidado Temporal, que lleva una lista de asistencia escolar de los niños, colabora en la revisión de registros escolares, asiste en la obtención de transporte para los estudiantes y actúa como contacto primario por inquietudes relacionadas con el proceso de inscripción escolar de los niños en cuidado temporal.



[6. Mejora del desempeño y la calidad: Proveedores contratados](#)

Desempeño de los proveedores contratados:

Brevard Family Partnership es responsable por el desempeño general del sistema y el logro de resultados para los niños y las familias que coincidan con los mandatos estatales y federales y las metas generales establecidas para el Sistema de Atención. Como parte del Plan de Control de Calidad, Brevard Family Partnership coopera con los accionistas de la comunidad y los proveedores contratados para ayudar a definir el éxito y establecer sistemas de recopilación y notificación de datos para el control de calidad para analizar el desempeño e implementar cambios a nivel del sistema y así asegurar la mejora continua dentro de la Red.

Como parte de este proceso, se elaboran y se establecen indicadores y objetivos de desempeño en cada uno de los contratos celebrados con los Proveedores. Todos los meses, el Administrador de contratos se reúne con todos los Proveedores de Servicios Contratados para analizar el progreso en los indicadores de desempeño, identificar áreas que deban mejorarse y ofrecer un foro informal para la comunicación abierta con los Proveedores de Servicios Contratados para la resolución de problemas e inquietudes.

Además de esta reunión mensual, todos los trimestres, cada uno de los Proveedores de Servicios Contratados envía datos sobre su desempeño en cada uno de los indicadores detallados en el respectivo contrato. Como parte de este informe, cada proveedor de servicios proporciona datos sobre cada indicador del desempeño y aborda las áreas en las que no se han alcanzado los objetivos y las mejoras que se implementarán para atender estas áreas en el próximo trimestre. Esta información es analizada y controlada por el Administrador de Contratos, quien, a su vez, informa sobre los patrones y tendencias en calidad de miembro general del Equipo de Gerencia y Calidad de Brevard Family Partnership.

Frecuencia de controles en la institución:

Como parte del Programa de Mejora del Desempeño y la Calidad para nuestro Sistema de Atención, el Administrador de contratos de Brevard Family Partnership emplea una matriz de decisiones para determinar la frecuencia de los controles en cada institución. Como parte del proceso inicial de contratación, se efectúa una Evaluación de Riesgos antes de iniciar el contrato. Además de esta evaluación, 60 días después del comienzo del contrato el Administrador de contratos realizará otra Evaluación de Riesgos. La información adicional sobre contratos nuevos y existentes también se utilizará para determinar la frecuencia de controles en la institución. Estas áreas adicionales incluyen, pero no se limitan, a la cantidad de niños que atiende el proveedor contratado, la clase de servicios provistos por contrato, cambios en la dirección de la institución proveedora, desempeño previo/acciones correctivas y cualquier cuestión crítica/de seguridad que se haya detectado. Asimismo, en cualquier momento durante la validez del contrato y como parte del proceso de Mejora del Desempeño y la Calidad, puede modificarse el nivel de control de un Proveedor Contratado si se conocen factores adicionales que justifiquen la necesidad de cambio.

Todos los proveedores subcontratados por Brevard Family Partnership (Proveedores Categoría A) reciben un control anual en las instalaciones. Los informes periódicos exigidos por contrato a los proveedores de servicios, las revisiones de expedientes contractuales, las visitas informales y el control realizado en la institución determinarán el cumplimiento de los términos y condiciones del contrato, los requisitos de autorización, los estándares de desempeño, las leyes y códigos administrativos estatales y federales aplicables y las políticas de Brevard Family Partnership por parte del proveedor.

Datos para análisis del personal de la red

Como parte del Proceso general de Mejora de la Calidad de la Red, todos los proveedores contratados deberán completar un análisis del personal en forma anual. El objetivo de este análisis es conocer la composición demográfica de los proveedores de la Red para determinar si las características demográficas y culturales actuales reflejan la población que se atiende en el Condado de Brevard. Este análisis se realizará anualmente y sus metas se establecerán según fuera necesario para mejorar los servicios y cerrar las brechas que puedan existir en nuestro Sistema de Atención. Este informe se presentará anualmente ante el Administrador de contratos y se analizará como parte de la planificación general del Sistema de Atención.

Indicadores de desempeño:

Cada uno de los informes y sistemas a continuación se implementan para asegurar que Brevard Family Partnership se esfuerce en cumplir con los indicadores contractuales. El desempeño, las expectativas de resultado y los logros relacionados con los datos de medición del desempeño y otros indicadores de las mejores prácticas se presentan a los accionistas internos y externos trimestralmente y se modifican en base a la información reunida. La presentación se encuentra disponible en el sitio web de Brevard Family Partnership: www.brevardfp.org para su revisión por parte de nuestros accionistas comunitarios. La publicación de estos datos en un sitio a disposición de todos nuestros accionistas comunitarios así como de los usuarios contribuye a asegurar que pueda utilizarse para la mejora continua de la calidad en toda la organización.

Los datos utilizados en la revisión del desempeño se recopilan a través de los informes de FSFN y el tablero de indicadores de desempeño en línea del DCF.

Los indicadores del contrato actual de Administración de Casos que se informan trimestralmente son:

- 1) Que por lo menos 95% de los niños atendidos estén protegidos contra abusos y negligencia.
- 2) Que no más de 1% de los niños atendidos en custodia fuera de su hogar experimenten maltratos durante este período.
- 3) Que el porcentaje de niños entregados en custodia fuera de su hogar y que vuelvan a ser entregados en custodia dentro de los 12 meses de una reunificación o entrega a familiares no exceda de 9.0%.
- 4) Que el porcentaje de niños reunificados dentro de los 12 meses del último traslado sea de por lo menos 76.2%.
- 5) Que el porcentaje de niños con cuya adopción se completó dentro de los 24 meses del último traslado sea de por lo menos 32%.
- 6) Que no más de 176 niños que se encuentran en custodia fuera de su hogar al 30 de junio de 2009 hayan estado en esta situación por 12 meses o más (año fiscal 08-09).
- 7) Que se completen al menos 63 adopciones durante el año fiscal estatal 2008-2009.
- 8) Que el 100% de los niños bajo supervisión que deban visitarse mensualmente reciba la visita correspondiente cada mes.

Los indicadores actuales de mejores prácticas que se notifican trimestralmente son:

- 1) Notas cronológicas sobre la visita al hogar ingresadas en el sistema FSFN dentro de las 48 horas.
- 2) Las huellas digitales solicitadas y obtenidas.
- 3) Las verificaciones solicitadas y obtenidas sobre el nacimiento.
- 4) Las fotografías solicitadas y obtenidas.
- 5) La comunicación entre los trabajadores y las madres, padres y ambos progenitores.
- 6) Revisiones judiciales (JR, por sus siglas en inglés) efectuadas y archivadas oportunamente.
- 7) Las revisiones del supervisor efectuadas oportunamente e ingresadas en FSFN.
- 8) Las entrevistas de salida realizadas oportunamente.
- 9) Los resultados de Control de Calidad (QA).

A medida que se identifican otros indicadores de mejores prácticas a través del Comité de Control de Riesgos y el proceso de Mejora del Desempeño y la Calidad, se los incorpora en la revisión trimestral del desempeño.

Además de las revisiones trimestrales de desempeño, los siguientes indicadores se analizan semanalmente durante una Teleconferencia Operativa realizada en el Brevard Family Partnership con representación de las Agencias de Administración de Casos y el DCF:

- 1) Porcentaje de niños visitados.
- 2) Revisiones judiciales (JR) completadas y archivadas oportunamente.

- 3) Revisiones del supervisor realizadas oportunamente e ingresadas en FSFN.
- 4) Entrevistas de salida realizadas oportunamente.
- 5) La distribución de niños y casos por trabajador, agencia y área del condado.
- 6) Los índices de vacantes entre el personal de administración de casos.
- 7) Actividades relacionadas con niños extraviados.
- 8) Los niños que, en la semana anterior, volvieron a ingresar al sistema de cuidado fuera del hogar dentro de los 12 meses de una reunificación anterior o la entrega a sus familiares.



7. Comunicación

Reuniones contractuales

Brevard Family Partnership realiza reuniones contractuales mensuales con los Proveedores Categoría A para ofrecer un momento para la comunicación abierta y la discusión de cuestiones clave, la oferta de asistencia técnica y la resolución de potenciales problemas.

Reuniones bimestrales con proveedores

Brevard Family Partnership organiza reuniones programadas periódicamente para ofrecer un espacio para anuncios, actualizaciones y el debate de los logros y las inquietudes del proveedor. El director de la atención global/clínica prepara los temas para tratar cuestiones relacionadas con el desempeño de los proveedores de la red para identificar las áreas que producen inquietudes e implementar un enfoque proactivo y solucionar cualquier obstáculo que impida que se brinde atención de calidad a los usuarios. La oportunidad permanente de compartir las estrategias y enfrentar los desafíos construye una red de proveedores más cohesiva y da lugar a nuevas prácticas innovadoras.

Reuniones con las agencias de adopción

Brevard Family Partnership organiza reuniones mensuales con las agencias de adopción el último martes de cada mes a las 9:00 a.m. Durante estas reuniones, se transmite a las CPA cualquier nueva información, cambios a las políticas, nuevos requisitos de la Oficina de Autorizaciones de la región central y las actualizaciones del Código Administrativo de Florida.

Reunión con los coordinadores de asistencia para la adopción

Brevard Family Partnership organiza reuniones mensuales con los Coordinadores subcontratados de Asistencia para la Adopción para analizar cualquier actualización o cambio del programa u operativo.

Conflictos de interés:

Como parte de la presentación de una solicitud para convertirse en proveedor, cualquier persona y/u organización debe completar un Formulario de Notificación de Conflictos de Interés (ver Apéndice D). El Formulario de Notificación de Conflictos de Interés será analizado y evaluado como parte del proceso general de evaluación para convertirse en un Proveedor de Red.

Todos los proveedores de la Red deben asegurarse de que las actividades realizadas en representación de Brevard Family Partnership se realicen de manera imparcial y siempre en beneficio de los niños y las familias atendidas. Brevard Family Partnership y los socios de la Red deben contar con un procedimiento para que sus empleados informen cualquier relación existente con los servicios administrados o provistos a través de Community Based Care de Brevard. Cada proveedor de la Red debe contar con un proceso permanente de notificación y revisión de cualquier conflicto de interés percibido y/o potencial para todos sus empleados, contratistas independientes y miembros directivos. Este proceso debe incluir una revisión de cada uno de los potenciales conflictos de interés y recomendaciones para la resolución de cualquier conflicto percibido o potencial.

Proceso de presentación de quejas y denuncias

Los usuarios tienen derecho a presentar una queja o denuncia en cualquier momento sin interferencias ni temor a represalias. Brevard Family Partnership asegurará que los servicios ofrecidos al usuario sean continuos y consistentes mientras se resuelve la denuncia. Las denuncias relacionadas con el usuario deben presentarse ante el Especialista en Relaciones con el Usuario (CRS, por sus siglas en inglés) de Brevard Family Partnership al 321-752-4650. La responsabilidad principal del CRS es actuar como un recurso para el usuario y ser el contacto central para todas las consultas o inquietudes relacionadas con la Agencia y el servicio. El Especialista en Relaciones con el Usuario se desempeña como una guía sobre el sistema para los usuarios. El Especialista en Relaciones con el Usuario es responsable de determinar el curso de acción apropiado para asistir a los usuarios en el logro de la mejor solución posible a sus inquietudes en el marco de las políticas de la Agencia y del estado. Los usuarios pueden comunicarse con el CRS a través del sitio web www.brevardfp.org, por teléfono, fax, e-mail o utilizando el formulario de presentación de quejas del usuario de Brevard Family Partnership.

Proceso de denuncia/apelación para proveedores y socios actuales de la Red

Community Based Care de Brevard alienta a los proveedores y socios en el sistema de

atención a resolver sus quejas y apelaciones a nivel del centro de servicios local. Cada Proveedor de la Red de Brevard Family Partnership debe contar con un proceso de presentación de quejas y denuncias del usuario que sea transparente y de fácil acceso para los usuarios.

Brevard Family Partnership cree que su Red de Proveedores debe controlar su servicio de atención al usuario para abordar efectivamente las tendencias identificadas e implementar activamente políticas y/o brindar capacitación al personal según corresponda. Como parte del proceso de Mejora del Desempeño y la Calidad, Brevard Family Partnership podría solicitar información sobre las estadísticas trimestrales de quejas y denuncias de nuestros proveedores.

[8. Proceso de apelación para el proveedor](#)

Procesos de apelación para la búsqueda de nuevas contrataciones de servicios:

Como parte del Proceso de Solicitud de Ofertas, se ofrece un procedimiento de apelación a los potenciales Proveedores Contractuales que han presentado una solicitud para convertirse en proveedores contratados a través del proceso de oferta de servicios. Si un candidato no está de acuerdo con una oferta de servicios, adjudicación pendiente o rechazo de la participación en la Red de Proveedores de Brevard Family Partnership, debe presentar una apelación formal por escrito ante Brevard Family Partnership dentro de los 5 días hábiles de la publicación de la adjudicación o la notificación sobre la decisión. La protesta formal escrita deberá mencionar el nombre de la oferta de servicios, la fecha de presentación de la solicitud y las fechas de los hechos y leyes en que se basa la protesta, incluidos detalles completos sobre los efectos adversos y la compensación deseada.

Al recibir una apelación, el Director de Cumplimiento y Utilización de Brevard Family Partnership convocará a un Comité de Apelaciones integrado por un mínimo de tres miembros de alta jerarquía del personal de Brevard Family Partnership y un integrante de la Junta Directiva, incluido el Director de Cumplimiento y Utilización. El Comité de Apelaciones analizará las apelaciones dentro de los 10 días hábiles de su presentación. Podrá solicitarse la asistencia del abogado o persona designada de Brevard Family Partnership. El propósito de la audiencia de apelación es ofrecer una oportunidad para analizar los fundamentos de la apelación, evaluar los hechos y los méritos de la apelación y, si fuera posible, llegar a una solución aceptable para ambas partes. La decisión del Comité de Apelaciones se notificará al Candidato por correo certificado con acuse de recibo.

En caso de que el asunto no se resolviera con la aceptación de la decisión del Comité de Apelaciones de Brevard Family Partnership por parte del candidato, el Director de Cumplimiento y Utilización de Brevard Family Partnership presentará la solución recomendada incluidos los detalles de la protesta y las recomendaciones del Comité de Apelaciones de Brevard Family Partnership al CEO y al Presidente de la junta o la persona que éstos designen como mecanismo final de reparación administrativa dentro de los 15 días de la decisión del Comité de Apelaciones de Brevard Family Partnership.

Apelaciones relacionadas con fondos flexibles CPI:

Toda disputa/apelación relacionada con los fondos flexibles para CPI (investigadores de protección infantil) deben resolverse el mismo día y a la brevedad posible. Si no puede lograrse consenso entre el PI asignado, el Supervisor del PI, los Especialistas en Captación de Brevard Family Partnership y el supervisor inmediato, la cuestión se derivará al Director de Operaciones de Brevard Family Partnership y al POA (administrador de operaciones del programa) del DCF. Si fuera necesario, se efectuará una consulta conjunta. Si la cuestión sigue sin resolverse en este nivel, se derivará al Director Ejecutivo de Brevard Family Partnership o la persona que éste designe y al Administrador del Circuito del DCF o la persona que éste designe. Las personas designadas para resolver estas disputas deberán reunirse y/o comenzar el análisis tan pronto como sea razonable para resolverlas dentro de los tres días hábiles de la recepción de la apelación.

Proceso de apelación relacionado con servicios autorizados por los Coordinadores de la atención de Brevard Family Partnership:

Si se rechaza una autorización de servicios, el Coordinador de la atención es responsable de informar al Administrador de la atención y a un familiar, según corresponda, para conversar sobre el motivo de rechazo en relación con los criterios aplicados para tomar decisiones sobre autorizaciones. Si un familiar o integrante del equipo familiar, incluido el proveedor, tienen inquietudes sobre la aprobación de servicio y/o el proceso de denegación, se les recomienda trabajar directamente junto al Coordinador de la atención para solicitar una revisión y reconsideración de la denegación de la autorización.

Si el Coordinador de la atención no logra resolver la inquietud sobre la denegación de servicios, informará a las partes correspondientes sobre el derecho de apelar la denegación de la autorización y los pasos y plazos del proceso de apelación.

El primer paso de este proceso consiste en presentar la apelación por rechazo de servicios ante el Coordinador de la atención responsable primariamente de la derivación y autorización de servicios en representación de los niños y familias que participan en el Sistema de Atención. Una vez que la apelación ha sido recibida, el Coordinador de la atención la remitirá al Director de Servicios globales/clínicos, quién analizará la apelación y tomará una decisión dentro de los cinco días hábiles de su recepción.

Si en cualquier momento un integrante del equipo y/o la familia estuvieran disconformes con la resolución sobre la autorización de cualquier servicio por parte del Coordinador de la atención, podrán comunicarse directamente con el Director de servicios globales/clínicos. Si no puede lograrse un acuerdo entre el Director de servicios globales/clínicos, se consultará al Director de Cumplimiento, y Administración de la Utilización, quién analizará la apelación y tomará una decisión dentro de los 5 días hábiles de recibir la apelación. Si no se satisface la apelación a este nivel, se consultará al COO/CEO. El CEO o la persona que designe tienen la autoridad final para resolver el proceso de apelación y ofrecerá una resolución dentro de los 2-3 días hábiles del pedido de solicitud.

Si en cualquier momento durante el proceso de apelaciones la familia o cualquier otro integrante del equipo, incluido el proveedor, piensa que la denegación del servicio tendrá un efecto negativo en el usuario atendido a través de Community Based Care de Brevard o que se han violado sus derechos, podrá presentarse una queja directamente al Especialista en Relaciones con el Usuario (Consultar el procedimiento de presentación de quejas del usuario, OP #1125).

Quejas generales de los proveedores contractuales:

Las quejas específicas sobre el Contrato estándar de Brevard Family Partnership suscrito por los proveedores se derivarán al Administrador de contratos para su resolución. Si después de seguir el paso anterior el proveedor no queda satisfecho con la resolución recomendada ofrecida por el Administrador de contratos, se consultará al Director de Cumplimiento y Administración de la Utilización para solicitar una revisión de la queja. Si la queja está relacionada con el Control Contractual, el Proveedor Contractual podrá comunicarse directamente con el Director de Cumplimiento y Utilización. Además, como parte de la revisión de la queja, el Director de Cumplimiento

y Utilización podrá derivar la queja al Comité de Cumplimiento para su análisis y recomendaciones de resolución. Los miembros del Comité de Cumplimiento son: el Director Ejecutivo, El Director de Operaciones, el Director de Cumplimiento y Administración de la Utilización, el Director Administrativo y de Personal y el Especialista en Relaciones con el Usuario. Las quejas derivadas al Comité de Cumplimiento se resolverán a la brevedad, antes de transcurridos 15 días hábiles desde su recepción.

Las quejas sobre cuestiones de captación y entrega en custodia presentadas por familias de cuidado temporal deben analizarse previamente con la agencia de adopción. Los representantes de la agencia de adopción deben sentirse libres para consultar sobre cualquier queja sobre la entrega del niño en custodia fuera de su hogar a los Especialistas en captación de Brevard Family Partnership. Las quejas o las inquietudes de las instituciones residenciales también deben dirigirse a los Especialistas en captación. Si la cuestión permanece sin resolverse a este nivel, la CPA o la institución residencial podrá comunicarse con el Director de Operaciones: Servicios para la Niñez y la Familia. Si la cuestión está relacionada con una inquietud del usuario, la CPA y/o la institución residencial podrán comunicarse en cualquier momento con un Especialista en Relaciones con el Usuario de Brevard Family Partnership.

Apelaciones presentadas por los proveedores por denegación de pagos:

Las apelaciones que presenten los proveedores en relación con la denegación de pagos se realizarán por el contrato con Brevard Family Partnership. Las disputas por pagos contractuales y acuerdo de tarifas serán procesadas por el Administrador de Contratos. Las disputas por pagos al responsable del cuidado temporal se procesarán comenzando por la agencia de adopción. Luego se establecerá contacto con el Departamento de Captación para obtener una resolución.

Autoridad final sobre todas las apelaciones y quejas presentadas ante Brevard Family Partnership:

El Director Ejecutivo tendrá autoridad final para analizar, abordar y resolver cualquier apelación, denuncia o queja que no se haya resuelto a través del proceso habitual de apelaciones, denuncias y quejas.

Quejas:

Si en cualquier momento alguna persona, organización o socio de la Red cree que no se han respetado los procedimientos de búsqueda de nuevas contrataciones, contratación, entrega de niños en custodia fuera de su hogar, autorización de servicios, denegación de servicios y/u otras prácticas (incluidos los potenciales conflictos de interés) relacionados con contratos o acuerdos tarifarios, podrán presentar una queja directamente ante el Director de Cumplimiento y Utilización, quien analizará la queja y la derivará al Comité de Cumplimiento para su análisis y resolución. Al recibir la queja, el Comité se reunirá a la brevedad para procesarla. Tras la recepción de la queja, la decisión se otorga generalmente dentro de los 20 días hábiles.

Proceso por disputas sobre el contrato estándar de Brevard Family Partnership:

Si un Proveedor Contratado y Brevard Family Partnership no pudieran resolver una

disputa que surgiera específicamente a causa del contrato dentro de los 45 días, ambas partes podrán buscar mediación adicional. En este caso, las partes elegirán al mediador conjuntamente para tal fin. El mediador y ambas partes establecerán las pautas de mediación que sean necesarias. Cada parte asumirá los gastos propios, pero Brevard Family Partnership y el Proveedor repartirán el costo del Mediador en partes iguales según se establece en todos los contratos estándar de provisión de servicios. (Consultar el contrato estándar).

Cualquier apelación y queja de un proveedor presentada directamente ante Brevard Family Partnership debe resolverse dentro de los 20 días hábiles de la recepción inicial de la queja. Si la naturaleza de la queja o denuncia requiere otro plazo, se notificará el plazo estimado de resolución a quien haya presentado la queja.



9. Capacitación

Capacitación teórica previa a la provisión de servicios

Brevard Family Partnership ofrece Capacitación Teórica previa a la Provisión de Servicios a todos los empleados que trabajan en el área de bienestar/protección de la niñez. Se trata de una capacitación obligatoria para todos los empleados del Departamento de la Niñez y la Familia (Investigadores de protección infantil), Agencias de Administración de Casos y Agencias de Adopción para el cumplimiento de los requisitos para convertirse en un Profesional en Protección Infantil certificado en el Estado de Florida. Otros socios comunitarios y proveedores pueden acceder a la Capacitación Teórica previa a la Provisión de Servicios según fuera necesario. La Capacitación Teórica previa a la Provisión de Servicios brinda conocimientos y aprendizaje basado en las habilidades sobre el maltrato y el bienestar infantil (violencia doméstica, abuso sexual, consumo de drogas, etc.), el proceso del tribunal de protección de menores, leyes federales y estatales que influyen en el bienestar de los niños, habilidades de evaluación y habilidades de entrevista/interpersonales.

Capacitación durante el servicio

Brevard Family Partnership, en asociación con otros profesionales de bienestar para la niñez, ofrecen una variedad de capacitaciones durante el servicio que se encuentran abiertas y disponibles para todos los socios comunitarios y proveedores. Como mínimo, Brevard Family Partnership ofrece una capacitación mensual durante el servicio. Los temas de las capacitaciones incluyen bienestar del niño, protección del niño, salud mental, problemas médicos y escolares que afecten a los niños y a las familias con los que trabajamos diariamente.

Brevard Family Partnership ofrece capacitación especializada en las siguientes áreas:

- Supervisión para el Programa de Capacitación de Excelencia (*Excellence Training Program*): capacitación diseñada para los líderes y administradores de la agencia, que cubre temas como resolución de conflictos, problemas multigeneracionales, cómo delegar y cómo ofrecer una opinión.
- Programa de Capacitación del Instituto Global (*Wraparound Institute Training Program*): la capacitación se divide en la Fase I y la Fase II. La Fase I otorga conocimientos y habilidades básicas relacionadas con el proceso global y las

Conferencias del Equipo Familiar. La Fase II ofrece capacitación especializada en facilitación y aprendizaje basado en las habilidades de los Principios globales o de *Wraparound* y las Conferencias del Equipo Familiar.

- Capacitación de la Red de Familias Seguras del Estado de Florida (*Florida Safe Families Network*, FSFN): diseñada para ofrecer capacitación práctica sobre el sistema de base de datos actual del Estado de Florida.
- Capacitación sobre el Enfoque modelo a la Asociación para la Crianza (*Model Approach to Partnership in Parenting*): diseñada para ofrecer a participantes seleccionados aprendizaje en base a las habilidades para ofrecer una clase de un líder MAPP a los potenciales padres adoptivos y responsables del cuidado temporal.

Reunión del Comité de Capacitación y Supervisión

Brevard Family Partnership realiza reuniones trimestrales del comité, formado por todos los socios comunitarios y proveedores. El objetivo de estas reuniones es identificar brechas en la capacitación y necesidades de capacitación entre el personal para ofrecer desarrollo profesional y capacitación continua sobre los distintos aspectos del bienestar para la niñez y las tareas de protección infantil.

Brevard Family Partnership alienta a todos los socios comunitarios y proveedores a participar en la reunión trimestral. Se puede comenzar a participar comunicándose con el Administrador de Capacitación de Brevard Family Partnership.

Proceso de notificación sobre oportunidades de capacitación

Las oportunidades de capacitación de Brevard Family Partnership se enumeran en el sitio web www.brevardfp.org. Luego de ingresar, siga los enlaces a las oportunidades de capacitación. Todos los integrantes actuales del Comité de Capacitación y Supervisión y los distintos socios comunitarios y proveedores reciben una notificación mensual por e-mail sobre todas las futuras oportunidades de capacitación.

Si desea que lo agreguen a esta lista de correo, comuníquese con el Administrador de Capacitación de Brevard Family Partnership.

Su satisfacción:

La opinión de nuestra Red de Proveedores y Familias de cuidado temporal es importante para Brevard Family Partnership. Lo alentamos a proporcionar opiniones constructivas sobre los servicios, procedimientos y procesos que sostienen directamente nuestro compromiso con la continua Mejora de Calidad del Desempeño (PQI, por sus siglas en inglés). Brevard Family Partnership está comprometido con la provisión continua de asistencia a sus Proveedores y el trabajo dedicado para asegurar que reciban el apoyo, la capacitación, la orientación y la asistencia necesarias para alcanzar la atención de alta calidad que nuestro sistema exige.

APÉNDICE A

Anexo E

Notificación de traslado de un niño en custodia

Fecha de la notificación: _____

Nombre del niño: _____

Administrador de la atención: _____

Fecha de traslado del niño: _____

Información sobre la custodia anterior:

Nombre del responsable/institución de cuidado temporal anterior: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Nueva custodia:

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Razón del traslado: _____

Envíe un e-mail a: intake@brevardfp.org

APÉNDICE B

Procedimiento en caso de huracán: Todo el personal de la red de Brevard Family Partnership asistirá a los responsables directos del cuidado de niños bajo supervisión durante el período de crisis. A modo de preparación ante un desastre, Brevard Family Partnership exigirá a cada responsable del cuidado:

1. En el momento de la autorización inicial y/o durante el proceso de estudio del hogar, todas las familias adoptivas/sustitutas elaborarán un plan de seguridad de preparación ante desastres, en el que se designarán un lugar *primario* y uno *secundario* al que acudirían en caso de estar forzados a evacuar. Este plan ser archivará en el expediente del usuario. El plan se actualizará anualmente.
2. Las advertencias climáticas severas deberán considerarse seriamente y los padres adoptivos/sustitutos deberán evacuar si así se les ordena.
3. Si los tutores son forzados a evacuar, deberán llevar vestimenta adecuada y medicamentos para el niño, así como otros documentos legales. Deben notificar a la CPA apenas puedan hacerlo de manera segura antes de la llegada al refugio de emergencia u otra residencia segura. En ese momento, el padre adoptivo/tutor informará al asistente cualquier necesidad inmediata del niño, como medicación, atención médica, vestimenta, etc.
4. Los padres adoptivos/tutores mantendrán a la CPA informada sobre cualquier cambio de ubicación y cualquier necesidad que el niño pueda tener.
5. Los responsables del cuidado que sean familiares o no elaborarán un plan de seguridad de preparación ante desastres dentro de los 30 días de la entrega en custodia. El Administrador de la atención ingresará esta información en una Nota Cronológica en el FSFN. El plan designará un lugar *primario* y un lugar *secundario* al que se dirigirían si estuvieran forzados a evacuar. Este plan también se archivará en el expediente del usuario y se actualizará anualmente. Además, todos los responsables del cuidado deberán proporcionar 3 números de contacto de familiares que conocerán su paradero si existe alguna modificación al plan de evacuación detallado anteriormente.
6. En el caso de usuarios de servicios a domicilio, se debe elaborar un plan de seguridad de preparación ante desastre dentro de los 30 días de la fecha de entrada en vigencia para el caso. El Administrador de la atención ingresará esta información en una Nota Cronológica del FSFN. Este plan identificará un lugar *primario* y un lugar *secundario* al que acudirían si fueran forzados a evacuar. Este plan también ser archivará en el expediente del usuario y se actualizará anualmente.

APÉNDICE C

CONTRATO BILATERAL DE SERVICIOS

Objeto:

El objeto de este Contrato es describir las expectativas de los responsables del cuidado temporal y del Departamento de la Niñez y la Familia en representación de los niños y las familias que reciben los servicios del programa de cuidado temporal. Nota: a los fines de este contrato, Departamento significa el personal de Seguridad Familiar, el personal de la Agencia Principal, el personal de Administración de Casos con Contrato o el personal de Autorización de Contratos. Este contrato refleja los estándares de cuidado actualmente considerados requisitos por el Código Administrativo de Florida, que se basan en la autoridad legal descrita en la sección 409.175 de la Legislación de Florida. La premisa de este contrato consiste en que el departamento y los responsables del cuidado temporal se asociarán para asegurar la seguridad, proporcionar bienestar físico y mental y obtener la permanencia de cada niño.

Las responsabilidades del Departamento hacia los responsables del cuidado temporal son:

- a. Tratar a los responsables del cuidado temporal con cortesía, respeto y considerándolos integrantes importantes del equipo.
- b. Demostrar su apoyo respondiendo dentro de las 24 horas los mensajes telefónicos y la correspondencia escrita.
- c. Dentro de las posibilidades máximas, programar todas las reuniones con los responsables del cuidado temporal en horarios que resulten convenientes mutuamente.
- d. Ofrecer o lograr acuerdos de oportunidades de capacitación que se ofrezcan en los horarios y lugares más convenientes posibles para los responsables del cuidado temporal.
- e. Satisfacer, abordar y solucionar las quejas sobre los responsables del cuidado temporal o las disputas entre los responsables del cuidado temporal y el departamento, si fuera necesario.
- f. Notificar a los responsables del cuidado temporal dentro de los 2 días hábiles de la asignación de un nuevo asesor de Servicios Familiares para los niños que se encuentran en su hogar. Proporcionar el nombre del nuevo asesor, su número de teléfono laboral, un teléfono para después del horario de atención y el nombre y número de teléfono de su supervisor.
- g. Ofrecer por lo menos una vez al año la opinión sobre el desempeño a través del formulario de Revisión del Desempeño de los Responsables del Cuidado Temporal por parte del Asesor de Servicios Familiares, CF-FSP 5223, y el formulario de Calidad del hogar de cuidado temporal: Opinión comunitaria, CF-

- FSP 5225. Las entrevistas de salida efectuadas al niño durante el año se incluirán como parte de la revisión de desempeño.
- h. Explicar la información del Contrato de Servicios para la Niñez antes de la entrega en custodia del niño y proporcionar una copia de este contrato en el momento de la entrega en custodia.
 - i. Entregar el Registro de Recursos del niño a los responsables del cuidado temporal dentro de las 72 horas de la entrega en custodia. Proporcionar información actualizada al responsable del cuidado temporal de manera oportuna.
 - j. Suministrar el plan del caso, que consiste en un registro de servicios para el niño y la familia, dentro de las 72 horas de la entrega en custodia del niño o dentro de las 24 horas de la aceptación del plan del caso por parte del tribunal.
 - k. Proporcionar un pago por alojamiento por cada niño entregado en custodia al hogar en base a la estructura tarifaria establecida. Los pagos se harán puntualmente todos los meses.
 - l. Proporcionar todos los años un pago para vestimenta en base a la tarifa establecida para vestimenta y calzado nuevos para el niño.
 - m. Realizar como mínimo una visita personal por mes calendario por parte del asesor de Servicios Familiares si un niño se encuentra bajo custodia temporal en el hogar. Esta visita debe efectuarse en el hogar de los responsables del cuidado temporal. Es posible que las visitas deban realizarse con mayor frecuencia si los responsables del cuidado temporal y/o el niño están experimentando dificultades.
 - n. Como mínimo, una visita del asesor por semana calendario en el hogar a los responsables del cuidado temporal de un niño en situación de albergue.
 - o. Solicitar las opiniones y las ideas de los responsables del cuidado temporal para la preparación de planes de caso actualizados, durante las visitas mensuales al hogar, las reuniones de planificación del caso, reuniones del personal del departamento, audiencias en tribunales y cualquier otro foro en el que se converse sobre el niño bajo cuidado temporal.
 - p. Notificar sobre todas las audiencias en tribunales y reuniones del personal del departamento en relación con los niños bajo su custodia por lo menos 72 horas antes de la reunión o audiencia.
 - q. Si estuviera disponible, el departamento proporcionará cuidado de relevo (*respite care*) previa notificación con 30 días de anticipación si alguno de los responsables del cuidado temporal lo solicita. El departamento proporcionará cuidado de relevo por emergencias cuando el/los responsable(s) del cuidado temporal lo soliciten.

Las responsabilidades del responsable del cuidado temporal hacia el niño son:

- a. Comprometerse a trabajar con el niño durante el período necesario antes de que el niño sea enviado a un hogar permanente.
- b. Ofrecer aceptación y cuidados al niño elogiándolo a menudo, indicando las respuestas emocionales apropiadas, escuchando las sensaciones del niño y pidiendo su opinión.
- c. Tratar al niño como un hijo propio. El niño debe recibir los mismos alimentos que el resto de la familia, se lo debe llevar a las salidas familiares y de vacaciones y se le debe demostrar la misma cantidad de tiempo, interés y paciencia que recibe el resto de la familia.
- d. Asegurar que el niño cuente con supervisión adecuada a su edad y/o nivel de desarrollo.
- e. Colaborar en la programación de visitas con los padres o familiares del niño.
- f. No hacer comentarios negativos sobre la familia del niño en ningún momento.
- g. Trabajar con el niño, sus padres, el departamento y los seres queridos para asegurar que el niño atraviese una transición sin problemas al regresar junto a su familia o cuando se lo entregue nuevamente en custodia provisoria o permanente.
- h. Transportar y acompañar al niño a las citas médicas, odontológicas y de salud mental y a las visitas con los padres y familiares.
- i. Proporcionar al niño una suma mensual para gastos, que se incluye en el pago por alojamiento.
- j. Comprar al niño la vestimenta y los artículos de tocador necesarios con el dinero mensual por alojamiento y la asignación para vestimenta, según se describe en el Contrato de Servicios para la Niñez, CF-FSP 5227.
- k. Llevar un inventario de las pertenencias que el niño trajo al hogar así como de los elementos comprados u obtenidos posteriormente para el niño. Estas pertenencias deben partir junto al niño cuando éste deje el hogar de cuidado temporal.
- l. Apoyar y alentar las creencias religiosas, la herencia étnica y el idioma del niño y su familia. Si el niño desea asistir a eventos culturales o servicios religiosos, los responsables del cuidado temporal proporcionarán u organizarán el transporte.
- m. Respetar las políticas de seguridad y disciplina del departamento. Consultar el Anexo A. El incumplimiento de las políticas de seguridad y disciplina del departamento puede dar lugar al traslado del niño del hogar.

- n. Administrar al niño la medicación con la posología y durante el tiempo indicado por el médico o el psiquiatra y documentarlo detalladamente en el Registro de Recursos del niño.
- o. Inscribir a los niños en edad escolar en la escuela dentro de los tres días de la entrega en custodia en el hogar. Solicitar asistencia del departamento en caso de problemas.
- p. Informar a la escuela por escrito que (los responsables del cuidado temporal) desean que les informen sobre y participar en las reuniones del Plan Educativo Individual, actividades escolares y conferencias.
- r. Alentar y facilitar la participación de los padres en las actividades escolares, incluidas las reuniones del Plan Educativo Individual, las conferencias, etc. (A menos que sus derechos de potestad hayan sido terminados, los padres tienen derecho a otorgar consentimientos en relación con temas escolares).
- s. Asistir y participar de audiencias en tribunales y en otras reuniones de personal sobre el niño y su familia.
- t. Promover las siguientes condiciones para el niño en el hogar:
 - 1. Oportunidades y aliento para comunicarse y tener contacto con sus familiares, amigos y otras personas importantes para el niño. La única excepción la constituyen las prohibiciones específicas de contacto con una persona determinada por parte del tribunal.
 - 2. Respetar el cuerpo, la persona, las pertenencias, la cama y el espacio personal del niño.
 - 3. Aliento y asistencia para la decoración de su habitación con elementos que reflejen sus intereses, herencia, cultura, familia y personalidad individual.
 - 4. Oportunidades para desarrollar sus intereses y habilidades mediante la participación en actividades escolares y de la comunidad, como música, arte, deportes y clubes de intereses especiales.
 - 5. Aliento y apoyo en el cultivo de nuevas amistades y la conservación de amistades del pasado que tengan una relación positiva con el niño.
 - 6. Alentar el sentido de orgullo y logro del niño ante sus capacidades cuando alcanza las metas. Ofrecer un reconocimiento especial y elogios cuando el niño realiza algo importante para su progreso y bienestar.
 - 7. Proporcionar al niño vestimenta adecuada, apropiada para el clima y para su edad. Siempre que sean razonables, deben considerarse las preferencias de vestimenta del niño.

Las responsabilidades del responsable del cuidado temporal hacia el departamento incluyen:

Tratar al personal del departamento, a la familia del niño, al curador *ad Litem*, etc. con respeto y cortesía.

Completar el formulario de Revisión del Desempeño del Asesor de Servicios Familiares por parte del responsable del cuidado temporal, CF-FSP 5224, según se solicite en el caso de los niños que permanecieron en el hogar durante 30 o más días.

Realizar doce horas de capacitación anual en servicio aprobadas por la agencia de adopción del niño.

Notificar al departamento inmediatamente cualquier cambio potencial de domicilio, acuerdos de vivienda, estado civil, composición familiar (quiénes se encuentran en la casa), empleo, cambios de salud significativo o cualquier otra condición que pueda afectar el bienestar del niño.

- a. Notificar al departamento a la brevedad sobre cualquier contacto de la familia o cualquier integrante del hogar con la policía o con agencias de aplicación de la ley.
- b. Aceptar en custodia únicamente a los niños asignados por el departamento y no planificar la aceptación de otros niños o adultos para residir en el hogar sin la autorización previa de la sección de autorizaciones y la agencia de adopción.
- c. Estar disponible las 24 horas del día, toda la semana, para recibir niños si el hogar recibe autorización de albergue de emergencia.
- d. Aceptar la dirección y supervisión del departamento para el cuidado del niño.
- e. Aceptar el pago mensual por alojamiento que se detalla en el Contrato de Servicios para la Niñez, CF-FSP 5227.
- f. Utilizar la asignación para vestimenta descrita en el Contrato de Servicios para la Niñez, CF-FSP 5227, para comprar indumentaria y calzado para el niño.
- g. Obtener la autorización del departamento antes de invertir dinero si espera un reembolso.
- h. Mantener toda la información sobre el niño y su familia con carácter confidencial y hablar al respecto solo con integrantes del personal del departamento o especialistas (por ejemplo, un médico, psiquiatra, terapeuta) que trabajen con el niño.
- i. Mantener el Registro de Recursos del Niño actualizado (incluida la fotografía trimestral del niño provista por el departamento).
- j. Autorizar al niño a que lo retire del hogar de cuidado temporal únicamente un miembro del personal del departamento, el curador *ad Litem* o alguna otra parte autorizada por el departamento o el tribunal. Verificar la identidad y autorización del personal y otras partes que el responsable del cuidado temporal no conozca.

- k. Obtener la previa aprobación del traslado del niño a otro hogar con fines de relevo.
- l. Saber dónde y con quién se encuentra el niño y qué clase de supervisión recibe cuando los responsables del cuidado temporal aprueban una salida o actividad con estadía nocturna. Los niños no podrán permanecer en lugares no autorizados durante períodos distintos al previsto, en salidas supervisadas o actividades con estadía nocturna sin la expresa aprobación del departamento.
- m. Tomar las siguientes medidas si el niño se extravía o se escapa:
 - 1. Notificar inmediatamente a las agencias de aplicación de la ley para denunciar que el niño se ha extraviado o escapado
 - 2. Notificar al departamento que el niño se ha extraviado o escapado
 - 3. Comprobar si se ha llevado las pertenencias personales
 - 4. Escribir qué llevaba puesto el niño la última vez que lo vio, si tiene marcas que lo identifiquen, si sufre de enfermedades médicas o físicas que requieran atención inmediata
 - 5. Buscar una fotografía reciente del niño
 - 6. Comunicarse con amigos, maestros o empleados para averiguar si saben dónde se encuentra el niño
 - 7. Una vez que se presenta una denuncia de extravío, el responsable del cuidado temporal debe registrar el número del caso, obtener una copia de la denuncia (si estuviera disponible) y proporcionarlos al departamento
- r. Notificar al departamento inmediatamente si el niño necesita atención médica por enfermedades, lesiones o cambios significativos en su salud.
- s. Notificar al departamento inmediatamente cualquier acción o comportamiento sexualmente inapropiado del niño bajo cuidado temporal.
- t. Trabajar junto al departamento para satisfacer las necesidades del niño mediante a la asistencia a las reuniones programadas para hablar sobre el niño y su familia.
- u. Trabajar junto al departamento en la planificación relativa al niño, que puede incluir el traslado por entrega en adopción, el regreso junto a sus padres o familiares o su puesta en adopción.
- v. Abstenerse de participar en acciones legales para obtener la custodia del niño sin el consentimiento del departamento. La adopción por parte de los responsables del cuidado temporal suele ser la mejor opción para encontrar un hogar permanente para el niño si la reunificación no se considera una opción. En estas situaciones, los responsables del cuidado temporal y el departamento trabajarán en conjunto para alcanzar esta meta.
- w. Notificar al departamento si ningún Asesor de Servicios Familiares realiza una visita por mes calendario ante la presencia de un niño en el hogar. Se debe notificar llamando al 1 800 FLA-FIND. (Nota: El número 1 800 FLA FIND funcionará a partir del 1 de septiembre de 2002)
- x. No firmar formularios de visita en blanco o incompletos ni falsificar ningún registro en el que confíe el departamento. (Estas acciones pueden causar la revocación de la autorización de la custodia).

El departamento podrá retirar al niño de hogar de cuidado temporal en cualquier momento, pero, en lo posible, enviará una notificación con dos semanas de anticipación. Los responsables del cuidado temporal pueden solicitar que el departamento retire a un niño del hogar pero deberán notificar al departamento y a la agencia de adopción con 30 días de anticipación, excepto si el niño representara una amenaza para sí mismo o terceros, o una crisis de la familia responsable del cuidado temporal afectara la capacidad de los responsables del cuidado temporal para cuidar del niño.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores podría dar lugar a acciones administrativas del Departamento, entre las que podrían incluirse acciones correctivas, suspensiones, revocaciones o denegación de nuevas licencias en virtud del Capítulo 120 de la Legislación de Florida.

He/hemos leído, comprendido y aceptado regirme/regirnos por los términos de este contrato.

Firma del padre sustituto

Fecha

Firma de la madre sustituta

Fecha

Firma del representante de Brevard Family Partnership

Fecha

Puesto



PÁGINA DE FIRMAS DEL CONTRATO BILATERAL DE SERVICIOS

Para utilizarse en cada renovación de la autorización

Firma del padre sustituto

Fecha

Firma de la madre sustituta

Fecha

Firma del representante del Departamento

Fecha

Puesto

COMENTARIOS:

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CONTRATO BILATERAL DE SERVICIOS

El Contrato Bilateral de Servicios fue preparado para su utilización entre el Departamento, una Agencia Comunitaria Principal, un Administrador de Casos de Contrato y un responsable del cuidado temporal.

El especialista en Autorizaciones debe:

A. Al momento de la autorización inicial

1. Analizar el Contrato Bilateral de Servicios junto a cada responsable del cuidado temporal autorizado recientemente, obtener la firma de cada uno de ellos para el documento y firmar el documento en representación del departamento.
2. Archivar el contrato original en el expediente de autorización y proporcionar una copia a los responsables del cuidado temporal.
3. Proporcionar una copia de los siguientes documentos al responsable del cuidado temporal y explicar cada uno de ellos:
 - A. Anexo A: Políticas de seguridad y disciplina
 - B. Revisión del Desempeño de los Responsables del Cuidado Temporal por parte del Asesor de Servicios Familiares, CF-FSP 5223
 - C. Revisión del Desempeño del Asesor de Servicios Familiares por parte de los Responsables del Cuidado Temporal, CF-FSP 5224
 - D. Calidad del hogar de cuidado temporal: Opinión de la comunidad, CF-FSP 5225
 - E. Contrato de Servicios para la Niñez, CF-FSP 5227

B. Al renovar una autorización

1. Analizar el Contrato de Bilateral de Servicios con cada responsable del cuidado temporal al momento de renovar la autorización, solicitar comentarios e inquietudes, obtener la firma de ambos representantes para la Página de Firmas de la Renovación de la Autorización del Contrato Bilateral de Servicios y firmar el documento en representación del departamento.
2. Abordar las inquietudes/los problemas expresados por la familia.
3. Archivar el original en el expediente de autorización y proporcionar una copia al proveedor del cuidado temporal.
4. Entregar una copia del formulario Revisión del Desempeño de los Responsables del Cuidado Temporal por parte del Asesor de Servicios Familiares a cada asesor que haya trabajado con el niño en el hogar durante el último año.
5. Analizar las opiniones provistas y abordar las inquietudes según sea necesario. Archivar los formularios completos en el expediente de autorización.
6. Entregar copias del formulario Calidad del hogar de cuidado temporal: Opinión de la comunidad a los individuos pertenecientes a la comunidad que hayan interactuado con el niño y/o proveedor del cuidado temporal en el último año. (Ejemplos: CURADOR *AD LITEM*, proveedores de servicios, escuela, etc.)
7. Analizar las opiniones proporcionadas y abordar las inquietudes según sea necesario. Archivar copias de los formularios completos en el expediente de autorización.

Todo Asesor que entregue un niño en custodia debe:

A. En el momento de la entrega en custodia del niño:

1. Completar el Contrato de Servicios para la Niñez.
2. Solicitar a los responsables del cuidado temporal que firmen y fechen el contrato.
3. Firmar y fechar el contrato en representación de la agencia.

4. Proporcionar a los responsables del cuidado temporal una copia y guardar el original en el expediente del caso del niño.

B. En el momento en que el niño abandona un hogar de cuidado temporal:

1. Entregar una copia del formulario Revisión del Desempeño del Asesor de Servicios Familiares por parte de los Responsables del Cuidado Temporal a los responsables del cuidado temporal de cada niño que deje el hogar (en el caso de niños que permanecieron en el hogar durante 30 o más días) y solicitar que se lo complete y envíe por correo al supervisor del asesor de Servicios Familiares.
2. El supervisor del asesor de Servicios Familiares debe analizar el formulario completo para proporcionar una devolución y abordar las inquietudes, y luego guardarse en el expediente del asesor.

APÉNDICE D

Community Based Care of Brevard, Inc.

Manual de Políticas y Procedimientos

FORMULARIO DE CERTIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Todos los Candidatos deben proporcionar el nombre de cualquier funcionario, directivo o agente que también sea empleado de Community Based Care de Brevard o miembro de la junta directiva. Asimismo, todos los Candidatos deben proporcionar el nombre de cualquier empleado de Brevard Family Partnership o integrante de la junta directiva de revisión que posea, de manera directa o indirecta, cualquier participación en la firma del Candidato o en alguna de sus sucursales.

Certifico que he comprendido la información anterior y que no existe ningún conflicto de intereses entre mi agencia y Brevard Family Partnership.

_____ Cumpro con la política

_____ Notifico los siguientes conflictos potenciales

Comprendo que se espera que notifique a la brevedad cualquier cambio en mis actividades que pudiera afectar el cumplimiento de esta política.

Nombre (impresa o imprenta)

Firma

Fecha

La información que se requiere más arriba es la siguiente:

Patrocinado por Brevard Family Partnership y el Departamento de la Niñez y la Familia de Florida



CREDIBILITY • INTEGRITY • ACHIEVEMENT

Brevard Family Partnership is a Council on Accreditation (COA) accredited agency.