

DIREITOS DE PAIS E MÃES

Guia do “Early Start”
[Início Precoce] para as famílias

Revisado em 2025



INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO

Direitos de pais e mães: O Guia do “Early Start” [Início Precoce] para Famílias foi desenvolvido pelo Departamento de Serviços de Desenvolvimento da Califórnia (doravante denominado “o Departamento”) com a ajuda do Departamento de Educação da Califórnia e da WestEd, uma empresa contratada.

Você pode copiar ou compartilhar qualquer parte deste guia, desde que mencione que ele veio do Departamento de Serviços de Desenvolvimento.

INFORMAÇÕES SOBRE ENCOMENDAS

Se precisar de mais cópias, acesse o site Early Start Neighborhood: earlystartneighborhood.org.

Se quiser saber mais sobre o programa Early Start na Califórnia:

- Ligue para: 800-515-BABY (800-515-2229),
- Acesse o site: www.dds.ca.gov/services/early-start
- Envie um e-mail para: earlystart@dds.ca.gov

©2025 Departamento de Serviços de Desenvolvimento

ÍNDICE

INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO	1
INFORMAÇÕES SOBRE ENCOMENDAS	1
REFERÊNCIAS.....	3
NOMES.....	3
PARTE 1: INTRODUÇÃO.....	4
PARTE 2: CONSENTIMENTO INFORMADO.....	5
PARTE 3: SIGILO E ACESSO A REGISTROS.....	6
PARTE 4: AVALIAÇÃO E ANÁLISE	7
PARTE 5: PLANO DE SERVIÇO FAMILIAR INDIVIDUALIZADO	9
PARTE 6: CONFERÊNCIAS DE MEDIAÇÃO, AUDIÊNCIAS DE DEVIDO PROCESSO E APRESENTAÇÃO DE QUEIXAS EM NÍVEL ESTADUAL	11
PARTE 7: CONFERÊNCIAS DE MEDIAÇÃO	12
PARTE 8: AUDIÊNCIAS DE DEVIDO PROCESSO LEGAL.....	13
SEÇÃO 9: QUEIXAS EM NÍVEL ESTADUAL	15
PARTE 10: CONCLUSÃO	18



REFERÊNCIAS

Este documento fará referência às seguintes partes de leis e regulamentos:

- “34 CFR” refere-se ao Título 34 do Código de Regulamentações Federais.
- “GC” refere-se ao Código Governamental da lei estadual que rege o Early Start.
- “CCR” refere-se ao Código de Regulamentos da Califórnia.

NOMES

Alguns nomes aparecerão muitas vezes neste documento e serão abreviados para facilitar a leitura:

- O Departamento de Serviços de Desenvolvimento (DDS) será chamado de “o Departamento” neste documento.
- Departamento de Educação da Califórnia (CDE)
- Agência Educacional Local (LEA)
 - Estas são as escolas locais, os distritos escolares e as Secretarias de Educação do Condado
- Área do Plano Local de Educação Especial (SELPA)
- Programa “Early Start” – O centro regional e/ou a Agência Educacional Local (LEA) que fornece serviços de intervenção precoce.

Se tiver dúvidas sobre os seus direitos como pai/mãe em relação ao Programa “Early Start”, ligue para o programa local ou para linha de atendimento “Early Start Baby Line” no número 800-515-2229 ou envie um e-mail para earlystart@dds.ca.gov.

PARTE 1: INTRODUÇÃO

O **Early Start** é um programa da Califórnia que ajuda crianças (do nascimento aos 3 anos de idade) com deficiências e as suas famílias. Esse programa ajuda a criança a crescer e se desenvolver, fornecendo serviços em casa ou na comunidade e ensinando a família a apoiar o desenvolvimento da criança. O programa segue as leis federais e estaduais para garantir que a criança receba a ajuda correta. Como pai/mãe, você tem direitos e proteções especiais para garantir que a criança receba a ajuda de que precisa. O programa ouve as preocupações da família e oferece os serviços que funcionam para toda a família. O presente documento explica os seus direitos e as proteções existentes dentro desse programa. “Pai/Mãe” terá significados diferentes para você, dependendo da sua situação particular.

Quem consideramos “Pai/Mãe” no Early Start? [34 CFR 303.27]

1. **Pai ou mãe biológico(a) ou adotivo(a)** da criança.
2. **Pai/mãe adotivo(a)**
3. **Tutor(a)**: Uma pessoa que tem autorização legal do tribunal para cuidar da criança e tomar decisões importantes sobre a saúde, a educação e o desenvolvimento dela.
4. **Uma pessoa que atua no lugar do(a) pai/mãe biológico(a) ou adotivo(a)**: Pode ser avô/avó, padrasto/madrasta ou outro membro da família que more com a criança ou cuide das necessidades dela.
5. **Pai/Mãe substituto(a)**: Pessoa designada por meio de um processo legal para tomar decisões pela criança quando o pai e/ou a mãe não está disponível. Essa pessoa precisa entender as necessidades da criança e não ter motivos pessoais para favorecer um lado em detrimento do outro. [34 CFR 303.422; 17 CCR Section 52175]

PARTE 2: CONSENTIMENTO INFORMADO

Você precisa dar permissão e assinar um documento antes que a criança faça qualquer teste ou receba serviços do Early Start. O programa também precisa da sua permissão para compartilhar informações suas ou da criança. Você decide se dá permissão e pode mudar de ideia a qualquer momento. Isso se chama “Consentimento Informado”. [34 CFR 303.7, 34 CFR 303.420]

Se várias pessoas na sua família puderem ser consideradas “pai/mãe”, pedimos que se comunique com a Coordenação de Serviços que cuida do caso da criança para decidir quem precisa dar o consentimento.

Como pai/mãe, você tem os seguintes direitos em relação ao consentimento informado:

1. Obter informações sobre uma atividade no idioma que você fala em casa quando o programa Early Start solicitar a sua permissão sobre tal atividade. [34 CFR 303.7]
2. Dar a sua permissão por escrito antes de divulgar qualquer informação que identifique você ou a criança para terceiros que não deveriam ter acesso a tal informação. [34 CFR 303.414, 17 CCR 52162(B), 17 CCR 52169]
3. Dar a sua permissão por escrito antes que quaisquer testes sejam feitos para verificar de qual ajuda a criança precisa. [34 CFR 303.420(a), 17 CCR 52162(a)]
4. Dar a sua permissão por escrito antes de fornecer quaisquer serviços do Early Start para a criança. [34 CFR 303.420(a), 17 CCR 52162(a)]
5. Dar a sua permissão por escrito antes que o Early Start use o seu plano de saúde para pagar pelos serviços, caso o uso do plano de saúde puder diminuir os seus benefícios, fazer com que você pague mais dinheiro, aumentar os seus pagamentos mensais ou fazer com que você perca os seus benefícios ou a qualificação para a isenção do Medicaid. [17 CCR 52162(d)]
6. Mudar de ideia e dizer “não” a qualquer momento. [34 CFR 303.7(c)] Se você fizer isso, o programa Early Start explicará quais serviços a criança perderia e lembrará que a sua permissão por escrito é necessária para ajudar a criança. [34 CFR 303.420(b), 17 CCR 52162(c)] Se você retirar a sua permissão, isso afetará apenas as medidas tomadas no futuro e não quaisquer medidas já tomadas ou os serviços já recebidos.

PARTE 3: SIGILO E ACESSO A REGISTROS

Os registros do Early Start são uma fonte importante de informação sobre a criança. Tudo o que você lhes disser sobre a criança e a sua família será protegido e considerado privado. Apenas as pessoas que estão ajudando diretamente a criança poderão ver tais informações.

Como pai/mãe, você tem o direito de:

1. Obter informações sobre como as informações da criança e da sua família são mantidas seguras e em sigilo. [34 CFR 303.404]
2. Consultar os registros da criança e pedir cópias. Você também pode permitir que terceiros consultem os registros da criança. Você também pode solicitar a correção ou retirada de quaisquer informações sobre a criança do registro. [34 CFR 303.405, 17 CCR 52168]
3. Obter cópias dos registros da criança ou uma explicação sobre a solicitação dentro de cinco dias úteis após fazer a solicitação. [17 CCR 52164(b)]
4. Solicitar uma reunião com a diretoria do programa Early Start, caso o programa se recusar a alterar ou retirar algo dos registros da criança conforme a sua solicitação. [17 CCR 52168(c)]
5. Manter as informações pessoais da criança seguras e em sigilo. O programa Early Start precisa informar como coleta, armazena, compartilha e destrói os registros pessoais de acordo com a Lei dos Direitos Educacionais e Privacidade da Família (FERPA). [34 CFR 303.29, 17 CCR 52160(a), 17 CCR 52162, 17 CCR 52165, 17 CCR 52169]

PARTE 4: AVALIAÇÃO E ANÁLISE

Para saber se a criança pode receber ajuda do programa Early Start na Califórnia, uma equipe de especialistas com treinamento fará uma reunião, será apresentada à criança e aplicará testes para verificar as suas competências atuais. Tal equipe pode incluir profissionais de fonoaudiologia (SLP), terapia ocupacional (OT) e fisioterapia (PT), entre outros. Existem regras para garantir que as famílias conheçam os seus direitos durante a realização dos testes.

Como pai/mãe, você tem o direito de:

1. Conhecer todos os seus direitos dentro do programa Early Start. [34 CFR 303.421, GC 95020(c), 17 CCR 52161]
2. Pedir para a criança ser testada dentro do programa Early Start. Você pode compartilhar informações durante o processo de avaliação. Você tem o direito de tomar decisões e dar permissão para que os serviços do Early Start sejam prestados à criança. [34 CFR 303.7, 34 CFR 303.420, 17 CCR 52040(d), 17 CCR 52082(b), 17 CCR 52084]
3. Dar permissão por escrito antes que qualquer teste seja realizado. Você também pode recusar a realização do teste. [34 CFR 303.420, 17 CCR 52162]
4. Participar de todos os testes enquanto a criança fizer parte do Early Start. [34 CFR 303.321, GC 95020, 17 CCR 52082, 17 CCR 52084]
5. Obter uma cópia escrita e completa de todos os resultados dos testes dentro de 45 dias após o encaminhamento da criança para o Early Start. [34 CFR 303.310, 17 CCR 52086(a)]
6. Participar de reuniões para conversar sobre os resultados dos testes. [GC 95020(b)]
7. Participar de todas as decisões sobre a qualificação da criança e quais serviços receberá. [34 CFR 303.343, GC 95014(a), GC 95020(b), 17 CCR 52082(a), 17 CCR 52104]]

As leis federais e estaduais também exigem o seguinte:

1. Quando possível, os testes serão feitos no idioma que você fala com a criança em casa. [34 CFR 303.321(a)(6)]
2. Os procedimentos e materiais de teste não podem cometer injustiças contra a criança por causa da sua raça ou etnia. [34 CFR 303.321(a)(4), 17 CCR 52082(g)]
3. Quando possível, as necessidades, prioridades e preocupações da sua família serão debatidas no idioma que você fala em casa. [17 CCR 52084(d)(4)]
4. Os materiais de teste precisam ser usados da forma como foram concebidos. [17 CCR 52082]

5. Os testes serão conduzidos por pessoas qualificadas. [34 CFR 303.321, 17 CCR 52082, 17 CCR 52084]
6. Se a criança tiver problemas diagnosticados de visão, audição, ortopédicos ou de comunicação, os testes serão selecionados com tais condições em mente para medir a capacidade e o desenvolvimento da criança, não as suas dificuldades. [17 CCR 52082]
7. Os testes serão realizados nas seguintes áreas [GC 95014, 17 CCR 52082, 17 CCR 52022]:
 - a. Desenvolvimento cognitivo – como a criança pensa, aprende e resolve problemas.
 - b. Desenvolvimento físico – como a criança usa o corpo, incluindo braços, pernas e mãos, além da visão e audição e saúde em geral.
 - c. Desenvolvimento da comunicação receptiva – como a criança entende o que os outros dizem.
 - d. Desenvolvimento da comunicação expressiva – como a criança comunica as suas necessidades e os seus pensamentos para outras pessoas; isso inclui a linguagem de sinais e outras formas de comunicação.
 - e. Desenvolvimento adaptativo – como a criança cuida das suas necessidades básicas, tais como comer e se vestir.
 - f. Desenvolvimento social e emocional – como a criança interage com os outros e demonstra os seus sentimentos.
8. A criança será testada regularmente enquanto estiver no programa Early Start para ver como está crescendo e se desenvolvendo. [GC 95014, 17 CCR 52082, 17 CCR 52084]
9. Quando possível, os testes serão realizados no local onde os bebês e as crianças pequenas normalmente passam mais tempo, como casa, creche, parque, biblioteca ou outros locais onde se sintam à vontade. [17 CCR 52082(i), 17 CCR 52084(e)]
10. Serão revisados os registros importantes sobre a saúde e o histórico médico da criança. [34 CFR 303.321, 17 CCR 52082]
11. Os registros existentes da criança poderão ser usados para decidir se ela se qualifica para os serviços sem precisar passar por mais testes. [34 CFR 303.321]
12. Profissionais com treinamento usarão os seus conhecimentos especializados ao testar a criança a fim de decidir se ela se qualifica para os serviços do Early Start. A opinião desses profissionais poderá ser usada por si só para decidir se a criança se qualifica. [34 CFR 303.321]
13. A qualificação da criança para os serviços do Early Start não será baseada em apenas um teste. Uma equipe analisará várias informações em conjunto para tomar a decisão coletivamente. [34 CFR 303.321, 17 CCR 52082]
14. Você pode optar por participar de entrevistas para conversar sobre os recursos, as prioridades e as preocupações que a sua família tem sobre o desenvolvimento da criança e as necessidades da família. [34 CFR 303.321, 17 CCR 52084, 17 CCR 52106]

PARTE 5: PLANO DE SERVIÇO FAMILIAR INDIVIDUALIZADO

Um Plano de Serviço Familiar Individualizado (IFSP) é um plano escrito que explica as opções de serviços de intervenção precoce disponíveis para a criança e a família com base nos resultados dos testes realizados. Se a criança for testada pela primeira vez dentro do programa Early Start, uma reunião precisará ser marcada dentro de 45 dias após o encaminhamento a fim de compartilhar os resultados do teste e decidir se ela se qualifica. Se ela se qualificar, a equipe vai desenvolver o primeiro IFSP da criança. Você pode receber os resultados do teste antes antecipadamente para poder se preparar para a reunião. [34 CFR 303.20, 34 CFR 303.342, GC 95020(b), 17 CCR 52100, 17 CCR 52102]

O IFSP da criança precisa ser revisado pelo menos uma vez a cada seis meses [17 CCR 52102] ou antes, mediante a sua solicitação, ou se alguma situação mudar. Uma vez por ano, o IFSP precisa ser revisado de acordo com os testes atualizados para ver como a criança está crescendo e para que as alterações necessárias sejam feitas. [34 CFR 303.342] Você também pode solicitar reuniões remotas (por telefone ou vídeo), mas o programa Early Start precisa se encontrar com você e a criança pessoalmente pelo menos uma vez a cada 6 meses. Esse requisito presencial não pode ser usado como desculpa para atrasar o fornecimento de quaisquer serviços. [GC 95020(c)(2)(A)]

Durante as reuniões do IFSP, você tem os seguintes direitos como pai/mãe:

1. Fazer uma reunião do IFSP em um horário e local que funcione para você e no idioma que você fala em casa. [34 CFR 303.342, 17 CCR 52102]
2. Receber um aviso por escrito antes das reuniões do IFSP. [34 CFR 303.342, 17 CCR 52102]
3. Participar das reuniões do IFSP. [34 CFR 303.343, 17 CCR 52104]
4. Convidar outros membros da família para participar das reuniões do IFSP. [34 CFR 303.343, 17 CCR 52104]
5. Convidar uma pessoa para falar em seu nome ou terceiros que possam comparecer e participar das reuniões do IFSP. [34 CFR 303.343, 17 CCR 52104]
6. Receber uma cópia completa do IFSP no idioma que você fala em casa [34 CFR 303.25] sem nenhum custo adicional para você. [34 CFR 303.409, 17 CCR 52102]

Em relação ao documento IFSP, você tem os seguintes direitos como pai/mãe:

7. Que o IFSP seja explicado integralmente para você no idioma que você fala em casa. [34 CFR 303.342, 34 CFR 303.404, 17 CCR 52102]
8. Dar permissão para os serviços listados no IFSP. Se você não der permissão para um serviço, ele não será fornecido. Você pode mudar de ideia e recusar um serviço mesmo depois de já ter concordado com ele ou depois de a criança ter começado a recebê-lo. Isso não afetará os outros serviços que a criança recebe. [34 CFR 303.342, 34 CFR 303.420, 17 CCR 52102]
9. Que os serviços sejam prestados em um ambiente natural (tais como em casa ou em uma creche) ou receber uma explicação do porquê isso não é possível. [34 CFR 303.13, 34 CFR 303.344, 17 CCR 52106]
10. Compartilhar informações sobre a criança com outras agências. [34 CFR 303.401, 17 CCR 52112, 17 CCR 52169]
11. Receber informações por escrito antes que qualquer agência ou provedor de serviços queira alterar qualquer parte dos serviços do Early Start que a criança recebe. [34 CFR 303.421, 17 CCR 52161]
 - a. O aviso precisa incluir o seguinte:
 - i. O que planejam fazer ou mudar,
 - ii. Por que planejam fazer isso, e,
 - iii. O que você pode fazer se discordar do plano (isso é chamado de “garantias processuais”).
 - b. O aviso precisa estar escrito no idioma que você fala em casa. Se possível, você também pode solicitar esse aviso em outro formato. [34 CFR 303.401 to 303.421, 17 CCR 52161]

PARTE 6: CONFERÊNCIAS DE MEDIAÇÃO, AUDIÊNCIAS DE DEVIDO PROCESSO E APRESENTAÇÃO DE QUEIXAS EM NÍVEL ESTADUAL

No Early Start, você, como pai/mãe, tem direitos e proteções para garantir que a criança receba a ajuda de que precisa e que as preocupações da sua família sejam atendidas. [34 CFR 303.436, 17 CCR 52173, 17 CCR 52174]

Se não concordar com o programa Early Start, você terá várias opções para resolver a divergência e terá certos direitos garantidos. Os seguintes procedimentos se aplicam a crianças com menos de três anos de idade.

Como pai/mãe, você tem o direito de:

1. Solicitar uma reunião de mediação ou uma audiência de devido processo a qualquer momento se discordar do programa Early Start a respeito de qualquer parte dos serviços do Early Start que a criança recebe. [34 CFR 303.430, 34 CFR 303.431, 17 CCR 52172]
2. Receber informações sobre o seu direito de apresentar uma queixa ou solicitar mediação ou uma audiência de devido processo legal. [34 CFR 303.432, 17 CCR 52172]
3. Apresentar uma queixa se achar que o Early Start violou quaisquer regras ou leis sobre a qualificação ou os serviços que a criança recebe. [34 CFR 303.434, 17 CCR 52170]
4. Solicitar uma reunião de mediação a qualquer momento se discordar dos serviços do Early Start que a criança recebe. Você pode solicitar uma reunião de mediação mesmo antes de apresentar uma queixa ou mesmo enquanto outros processos ainda estão em andamento. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173]
5. Apresentar uma queixa se a decisão de uma audiência de devido processo não estiver sendo seguida. [34 CFR 303.433(c)(3), 17 CCR 52170(b)]

PARTE 7: CONFERÊNCIAS DE MEDIAÇÃO

A mediação é um processo voluntário, informal e confidencial, no qual uma pessoa neutra atua como “mediador(a)” para ajudar você e o programa Early Start a resolver divergências. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173]

Como pai/mãe, você tem o direito de:

1. Solicitar a mediação como a primeira opção para resolver uma disputa ou a qualquer momento durante a audiência de devido processo ou a apresentação de uma queixa. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173]
2. Recusar a mediação se não quiser participar. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173]
3. Ter um(a) mediador(a) qualificado(a) e neutro(a), que não tome partido. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173(c)]
4. Ter uma reunião de mediação em um horário e local que funcionem para você. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173]
5. Levar uma pessoa que fale em seu nome ou terceiros para a reunião. [17 CCR 52173(h)]
6. Manter o debate da mediação sob sigilo e saber que isso não pode ser usado posteriormente contra você em um tribunal ou em audiências. [17 CCR 52173(j)]
7. Receber um documento escrito que descreve os acordos feitos durante as reuniões de mediação. [34 CFR 303.431, 17 CCR 52173(i)]

Os pedidos de mediação precisam ser apresentados por um dos seguintes métodos:

Office of Administrative Hearings
Attention: Early Start Intervention Section
2349 Gateway Oaks Drive, Suite 200
Sacramento, CA 95833-4231

Telefone: (916) 263-0654

Fax: (916) 376-6318

PARTE 8: AUDIÊNCIAS DE DEVIDO PROCESSO LEGAL

Resolução de divergências e audiências de devido processo

Se discordar de qualquer coisa no programa Early Start do qual a criança participa, você poderá tentar conversar sobre isso na reunião do IFSP ou solicitar uma audiência de mediação. Se isso não resolver o problema, você poderá solicitar uma audiência de devido processo. Você pode obter ajuda da Coordenação de Serviços que cuida do caso da criança, do centro regional ou do escritório da Área do Plano Local de Educação Especial (SELPA). [34 CFR 303.430, 17 CCR 52172]

Motivos para solicitar uma audiência de devido processo

Você pode solicitar uma audiência de devido processo se discordar de qualquer parte do processo de qualificação ou dos serviços do Early Start que a criança recebe. [17 CCR 52172(a)]

Continuidade dos serviços durante o devido processo legal

Enquanto o devido processo estiver em andamento, a criança continuará recebendo os serviços do Early Start listados no seu Plano de Serviço Familiar Individualizado (IFSP), a menos que você e o programa Early Start concordem em alterá-los. Se você discordar de um serviço novo que ainda não começou a ser prestado, a criança continuará recebendo todos os demais serviços do IFSP que você não está contestando. No entanto, assim que a criança completar 36 meses (3 anos) de idade, todos os serviços do Early Start serão encerrados. Depois disso, a criança receberá os serviços do próximo programa para o qual fizer a transição, caso se qualifique para tal programa. [34 CFR 303.209]

Solicitação de uma audiência de devido processo

Para dar início a uma audiência de devido processo, envie a sua solicitação por escrito para o Escritório de Audiências Administrativas por um dos seguintes métodos [17 CCR 52172]:

Office of Administrative Hearings
Attention: Early Start Intervention Section
2349 Gateway Oaks Drive, Suite 200
Sacramento, CA 95833-4231

Telefone: (916) 263-0654

Fax: (916) 376-6318

Você pode obter o formulário da Coordenação de Serviço, do programa Early Start ou no site do Departamento e solicitar uma audiência de devido processo.

Prazos importantes

A audiência de devido processo precisa ser concluída dentro de 30 dias corridos a partir do dia em que o Escritório de Audiências Administrativas receber a sua solicitação. A decisão será final, a menos que você recorra dela. [17 CCR 52172(e)]

SEÇÃO 9: QUEIXAS EM NÍVEL ESTADUAL

Como apresentar uma queixa

Qualquer pessoa pode apresentar uma queixa, assinada e por escrito, contra um centro regional, uma LEA ou um provedor de serviços particular que receba verba do Early Start. Você pode apresentar uma queixa sobre violações das leis ou dos regulamentos estaduais ou federais do Early Start. Você também pode apresentar queixas para resolver problemas como qualificação ou serviços negados. Somente os procedimentos do Early Start serão usados para resolver queixas sobre o Early Start. [17 CCR 52170]

Proteção de privacidade

O Departamento precisa investigar todas as queixas recebidas. O Departamento não pode compartilhar as informações pessoais da criança sem a sua permissão por escrito, exceto com funcionários do programa Early Start e tem autorização. [34 CFR 303.432, 17 CCR 52169, 17 CCR 52170(a)]

Como obter ajuda para apresentar uma queixa

Ao apresentar uma queixa, você pode obter ajuda da Coordenação de Serviços que cuida do caso da criança, do escritório do centro regional ou da Área do Plano Local de Educação Especial (SELPA). O Departamento e o CDE também podem fornecer informações e assistência. Organizações de defesa, como o Conselho Estadual das Deficiências do Desenvolvimento (SCDD) ou Direitos de Pessoas com Deficiências na Califórnia (Disability Rights California), também estão disponíveis para ajudar. [34 CFR 303.437, 17 CCR 52170]

Onde apresentar queixas

Envie a sua queixa por escrito e assinada para:

Department of Developmental Services
Attention: Community Appeals and Resolutions Branch
1215 O Street, MS 8-20
Sacramento, CA 95814

Telefone: (916) 651-6309

Fax: (916) 654-3641

Direitos ao apresentar uma queixa

1. Você tem o direito de obter ajuda da Coordenação de Serviço ao apresentar uma queixa. [17 CCR 52170]
2. Você pode enviar informações adicionais ao Departamento que possam ajudar na investigação. [34 CFR 303.433, 17 CCR 52171(a)]
3. Você receberá uma decisão final por escrito do Departamento dentro de 60 dias após o recebimento da sua reclamação. [34 CFR 303.433, 17 CCR 52171(a)]
4. Se o Departamento constatar que os serviços foram negados indevidamente, serão tomadas medidas para corrigir o problema. Isso pode incluir o reembolso dos serviços pelos quais você pagou ou a garantia de que você receberá os serviços certos no futuro. O Departamento orientará o programa Early Start para que os serviços apropriados sejam fornecidos. [17 CCR 52171(a)]
5. Se o caso não fizer parte de uma audiência de devido processo legal, peça para o Departamento solucionar a sua queixa em até 60 dias. [34 CFR 303.433, 17 CCR 52171(c)]
6. Se a sua queixa envolver a mesma questão e as mesmas pessoas de uma audiência anterior, o Departamento informará que a decisão do devido processo anterior ainda se aplica e deve ser seguida. [34 CFR 303.433, 17 CCR 52171(d)]
7. Você tem o direito de ter qualquer queixa solucionada se uma agência pública ou um prestador de serviço privado não seguir uma decisão de devido processo. [34 CFR 303.433, 17 CCR 52171(e)]

O que incluir em uma queixa

A sua reclamação precisa ser apresentada por escrito. Inclua uma declaração assinada explicando que o Departamento, o centro regional, a LEA ou outro provedor de serviços envolvido com o Early Start violou uma lei ou um regulamento. [34 CFR 303.434, 17 CCR 52172(a)]

A sua queixa precisa incluir o seguinte:

1. As suas informações de contato: nome, endereço e telefone. [17 CCR 52170(g)]
2. Se a reclamação for sobre uma criança específica, inclua o nome e endereço da criança, o nome do centro regional, da LEA ou do provedor de serviços, uma descrição do problema e como você acha que ele deve ser solucionado. [34 CFR 303.434]
3. Uma explicação clara do problema: o que aconteceu e quaisquer medidas foram tomadas em nível local para solucioná-lo (se for o caso). [17 CCR 52170(g), 17 CCR 52170(g)(5)]

4. O nome da pessoa ou da organização de quem você está se queixando. Inclua o nome do centro regional, da LEA ou do provedor de serviços. [17 CCR 52170(g)]
5. Você precisa enviar a queixa para a organização ou parte sobre a qual você está se queixando. [34 CFR 303.434]
6. O problema do qual você está se queixando precisa ter acontecido dentro de um ano antes de o Departamento receber a queixa. [34 CFR 303.434, 17 CCR 52170(c)]

PARTE 10: CONCLUSÃO

Esperamos que este guia tenha fornecido informações úteis sobre os seus direitos como pai/mãe. Se tiver mais perguntas, entre em contato com o Departamento pelo telefone 800-515-BABY (800-515-2229) ou pelo e-mail earlystart@dds.ca.gov.

Informações adicionais e formulários estão disponíveis em:

[Recursos e queixas.](#)

