

**STATO DI NEW YORK  
OFFICE OF CHILDREN AND FAMILY SERVICES  
(UFFICIO PER I SERVIZI AI MINORI E ALLE FAMIGLIE)**

**COMMISSION FOR THE BLIND  
AND VISUALLY HANDICAPPED  
(COMMISSIONE PER I NON VEDENTI E I DISABILI VISIVI)**

# **GUIDA AI SERVIZI PER L'INFANZIA**



Revisione in data

11/09

## INTRODUZIONE

La Guida ai servizi per l'infanzia di CBVH vi consentirà di acquisire familiarità con il programma per l'infanzia della commissione dello stato di New York per i non vedenti e i disabili visivi (CBVH). L'obiettivo del Programma per l'infanzia è di fornire ai vostri bambini l'assistenza necessaria a conseguire i loro obiettivi e a diventare un membro indipendente e partecipe della comunità.

CBVH gestisce un gran numero di programmi per individui non vedenti. Contattate il vostro ufficio CBVH locale per ottenere maggiori informazioni sui programmi professionali, i programmi per gli anziani e il programma per una vita indipendente.

Definizione della missione di CBVH: la missione di CBVH è di aumentare l'impiegabilità, massimizzare l'indipendenza e assistere nello sviluppo delle capacità e dei punti di forza degli individui non vedenti e ipovedenti.

## INDICE

Che cos'è la Commissione per i non vedenti e gli ipovedenti?.....	pagina 2
Come bisogna procedere per richiedere i servizi? .....	pagina 2
Che cos'è un Piano di servizio individualizzato?.....	pagina 3
Che tipo di servizi fornisce CBVH?.....	pagina 3
Come potete utilizzare al meglio i servizi per l'infanzia di CBVH?.....	pagina 3
Che cos'è il Record dei servizi di CBVH?.....	pagina 4
Risoluzione delle dispute e appelli dei consumatori.....	pagina 4
Quali sono i vostri diritti nel corso del processo di appello?.....	pagina 5
Uffici CBVH locali.....	pagina 7
Diritti e responsabilità della famiglia.....	pagina 8
Riservatezza dei dati del consumatore .....	pagina 9

## CHE COS'È LA COMMISSIONE PER I NON VEDENTI E GLI IPOVEDENTI?

La Commissione per i non vedenti e gli ipovedenti dello stato di New York (Commission for the Blind and Visually Handicapped, CBVH), parte dell'Ufficio per i servizi ai minori e alle famiglie, offre servizi diretti agli individui non vedenti tramite i suoi uffici locali situati su tutto il territorio statale. CBVH offre servizi di riabilitazione professionali ad individui idonei al fine di conseguire un obiettivo di impiego. CBVH inoltre fornisce altri servizi necessari ai bambini e agli adulti, anche quando non sono impegnati nel conseguimento di un obiettivo professionale/di impiego.

## COME BI SOGNA PROCEDERE PER RICHIEDERE I SERVIZI?

Potete richiedere i servizi per il vostro bambino contattando uno degli uffici CBVH locali (fare riferimento all'Appendice A per un elenco delle sedi) e ottenendo un modulo di richiesta dei servizi. Completate il modulo di richiesta e presentatelo all'ufficio locale. Verrà pianificata un'intervista iniziale con un consulente per l'infanzia di CBVH. È anche possibile essere presentati a CBVH da una scuola, un dottore, un'agenzia privata specializzata nella fornitura di servizi per non vedenti o da un'altra organizzazione comunitaria, sanitaria o sociale.

In fase di presentazione della richiesta, potrebbe essere necessario fornire delle informazioni di background aggiuntive, come record medici o scolastici. I rapporti medici recenti che confermano la disabilità del vostro bambino costituiscono un documento utile e potrebbero essere richiesti. Nel caso in cui questi documenti non fossero disponibili, CBVH vi aiuterà a ottenere tali informazioni.

Il Programma per l'infanzia di CBVH lavora insieme ai bambini di età compresa tra zero e dieci anni. All'età di dieci anni, il vostro bambino verrà con tutta probabilità trasferito nel Programma di riabilitazione professionale di CBVH. Nel caso in cui il vostro bambino rimanga a scuola sino all'età di 21 anni, esso/a verrà trasferito/a al programma di riabilitazione professionale all'età di 18 anni.

Nell'ambito della fornitura di tutti i propri servizi, CBVH non discrimina in base all'età, al sesso, alla disabilità, alla razza, alla religione o all'origine etnica.

Per ricevere i servizi, il vostro bambino deve essere legalmente non vedente (o presunto legalmente non vedente) e residente nello stato di New York.

Nel corso dell'intervista iniziale con il consulente per l'infanzia, il consulente potrebbe discutere l'idoneità, i servizi di patrocinio e l'assistenza che potrebbe essere fornita nel corso del processo di Pianificazione individualizzata dell'educazione (Individualized Education Plan, IEP), il grado di coinvolgimento richiesto ai genitori e al consulente, l'assistenza nella transizione al programma di riabilitazione professionale per adulti, i processi di appello e i diritti e le responsabilità dei consumatori.

## CHE COS'È UN PIANO DI SERVIZI INDIVIDUALIZZATO?

Il Piano di servizio individualizzato (Individualized Service Plan, I SP) è un record scritto dei servizi individualizzati del bambino, sviluppato tramite la mutua partecipazione del consulente per l'infanzia di CBVH e della famiglia/del bambino. L'I SP formalizza tutti i servizi sviluppati e concordati dal consulente per l'infanzia e la famiglia/il bambino al fine di promuovere il conseguimento dell'obiettivo/degli obiettivi del bambino. L'I SP inoltre documenta le responsabilità assunte da tutte le parti. L'I SP deve essere firmato dal consulente per l'infanzia e dal genitore del bambino. Una copia dell'I SP verrà fornita al genitore.

## CHE TIPO DI SERVIZI FORISCE CBVH AI BAMBINI?

I seguenti servizi di riabilitazione potrebbero essere disponibili per il vostro bambino nell'ambito del suo I SP ai fini di promuovere il conseguimento degli obiettivi preposti:

- Istruzioni di mobilità e orientamento
- Lezioni di riabilitazione
- Assistenza sociale
- Esami di visione ridotta e fornitura di alcuni dispositivi per visione ridotta, compresi occhiali
- Soluzioni tecniche per disabilità
- Istruzioni sul Braille per i genitori
- Valutazioni diagnostiche

Questi servizi vengono forniti in appalto da agenzie private specializzate nella fornitura di servizi per non vedenti, fornitori privati, medici e specialisti nel campo della visione ridotta. Tutti i servizi sono soggetti alla disponibilità di fondi. Altri vantaggi o fonti di finanziamento alternative vengono usati innanzitutto, ove disponibili, per acquistare molti dei servizi sopracitati.

## COME POTETE SFRUTTARE AL MEGLIO I SERVIZI CBVH PER L'INFANZIA?

1. Impegnatevi a partecipare pienamente alla pianificazione e all'implementazione degli obiettivi del vostro bambino.
2. La capacità di spostarsi e le competenze in campo comunicativo sono fondamentali ai fini dell'indipendenza. Il vostro impegno nei confronti della formazione è fondamentale per l'acquisizione di queste competenze critiche da parte del vostro bambino.
3. Restate in contatto con il vostro consulente per l'infanzia di CBVH. Tenete informato il consulente in merito ai progressi fatti.

## CHE COS'È IL RECORD CBVH DEI SERVIZI?

Un record dei servizi viene conservato per ciascun individuo coinvolto nelle attività di CBVH, in modo da documentare accuratamente le informazioni relative ai servizi. Il record contiene informazioni sulla richiesta, le note del consulente, i rapporti medici, il piano di servizio ISP del vostro bambino e gli altri tipi di informazioni collegate.

Tutte le informazioni sono riservate e non verranno condivise con alcun individuo o organizzazione a meno che CBVH non disponga della vostra autorizzazione scritta in merito. I genitori (o i tutori) hanno accesso al record dei servizi del loro bambino, nei limiti definiti da alcune procedure e restrizioni. Il vostro consulente sarà in grado di spiegarvi la procedura da seguire per ricavare informazioni dal vostro record dei servizi.

Per fornire i servizi, spesso dovrete ottenere o rilasciare delle informazioni sul vostro bambino. Appendice B - Riservatezza dei dati del consumatore - spiega il perché e le modalità della procedura.

## RI SOLUZIONE DELLE DISPUTE E APPELLI DEL CONSUMATORE

Potreste non trovarvi d'accordo con le decisioni prese nell'ambito del coinvolgimento del vostro bambino con CBVH. Avete il diritto di presentare appello in merito all'azione o alla decisione di un consulente in qualsiasi area, nel caso in cui non siate riusciti a risolvere il disaccordo con il consulente.

Un processo di appello è stato sviluppato al fine di proteggere i diritti del bambino e revisionare le decisioni in maniera imparziale. L'obiettivo di CBVH è di raggiungere una soluzione soddisfacente per entrambe le parti il più velocemente e semplicemente possibile. Il vostro consulente sarà in grado di fornirvi informazioni più dettagliate sul processo di appello.

In caso di disaccordo con una decisione presa dal vostro consulente, tentate di comunicare chiaramente i vostri dubbi per cercare di risolvere il disaccordo. In caso di insuccesso, comunicate al consulente che desiderate presentare appello in merito alla decisione.

Il processo di appello può seguire due percorsi:

- **REVISIONE INIZIALE** - Una revisione iniziale è una revisione condotta dal responsabile di zona o dal consulente senior con un membro della famiglia e con il consulente per l'infanzia nel tentativo di risolvere la situazione sottostante il malcontento del consumatore;
- **REVISIONE AMMINISTRATIVA** - Una revisione amministrativa è la revisione di un'azione o una decisione di un'agenzia disponibile per un consumatore a un livello superiore di gestione dell'agenzia.

È possibile richiedere una revisione iniziale inoltrando una richiesta al consulente per l'infanzia, al responsabile di zona o al consulente senior di CBVH. È possibile dare inizio a una revisione amministrativa contattando il responsabile dell'ufficio CBVH locale oralmente o per iscritto.

Potete richiedere una revisione per iscritto o telefonicamente, seppur sia preferibile presentare una richiesta scritta. Se avete bisogno di assistenza nel preparare una richiesta scritta, includete le seguenti informazioni in fase di richiesta di una revisione:

1. Il nome e l'indirizzo di residenza del vostro bambino (compreso l'indirizzo di corrispondenza);
2. Un numero di telefono al quale è possibile raggiungervi;
3. Il nome, l'indirizzo e il numero di telefono della persona che vi rappresenterà all'udienza (come il vostro avvocato o un altro rappresentante legale);
4. Il nome, l'ufficio locale e il numero di telefono del/i membro/i del personale di CBVH coinvolto/i nella questione in contenzioso;
5. Una descrizione della decisione o azione per la quale state presentando appello, contenente le informazioni più specifiche a disposizione;
6. Copie di una notifica scritta di CBVH in merito all'appello;
7. Un'indicazione della vostra modalità di comunicazione preferita, ad es. Braille, caratteri grandi in stampatello, nastro registrato, messaggio vocale, ecc.

#### QUALI SONO I VOSTRI DIRITTI NEL PROCESSO DI APPELLO?

Avete il diritto di essere accompagnati o rappresentati da un rappresentante autorizzato come un consulente legale, un rappresentante legale "lay advocate", un parente o un altro portavoce. CBVH non è responsabile dei costi della vostra rappresentanza.

Avete inoltre il diritto di esaminare e introdurre informazioni pertinenti dal vostro record dei servizi. Esistono delle restrizioni in merito al rilascio di alcune informazioni sul record dei servizi. Il vostro consulente potrà spiegarvi la procedura da seguire per ottenere informazioni dal record dei servizi e da qualsiasi restrizione applicabile.

---

#### APPENDICI

Appendice A Uffici locali di CBVH

Appendice B Diritti e responsabilità della famiglia

Appendice C Riservatezza dei dati del consumatore – Legge personale sulla privacy

APPENDICE A  
UFFICI LOCALI DI CBVH

Ufficio locale di Buffalo  
295 Main Street  
Room 545  
Buffalo, NY 14203  
(716) 847-3516

Ufficio locale di White Plains  
445 Hamilton Avenue  
Room 503  
White Plains, NY 10601  
(914) 993-5370

Rochester Outstation  
259 Monroe Square  
Room 303  
Rochester, NY 14607  
(716) 238-8110

Ufficio locale di New York City  
80 Maiden Lane  
23rd Floor  
New York, NY 10038  
(212) 825-5710

Ufficio locale di Syracuse  
Suite 105  
100 South Salina Street  
Syracuse, NY 13202  
(315) 423-5417

Ufficio locale di Hempstead  
50 Clinton Street  
Suite 208  
Hempstead, NY 11550  
(516) 564-4311

Ufficio locale di Albany  
40 North Pearl Street  
15<sup>th</sup> Floor  
Albany, NY 12243  
(518) 473-1675

Ufficio locale di Harlem  
163 West 125<sup>th</sup> Street  
Room 209  
New York, NY 10027

## APPENDICE B DIRITTI E RESPONSABILITÀ DELLA FAMIGLIA

CBVH vi garantisce la protezione dei diritti del vostro bambino nell'ambito della fornitura di questi servizi. Avete il dovere di aiutare il vostro bambino a fare progressi nei confronti del conseguimento dei suoi obiettivi. L'ISP non costituisce un contratto, ma un piano di servizi. Il piano verrà messo in atto a condizione che il bambino resti idoneo alla ricezione dei servizi, che siano disponibili i fondi necessari a sostenere il piano, e che il piano sia coerente con la policy e le procedure CBVH correnti. L'ISP del vostro bambino verrà sottoposto a revisione da parte vostra e del consulente per l'infanzia almeno una volta ogni 18 mesi.

I vostri diritti e le vostre responsabilità sono elencati di seguito:

### DIRITTI

- Avete il diritto di mantenere un coinvolgimento totale nello sviluppo del piano del vostro bambino.
- Avete il diritto di essere consultati prima della chiusura del caso del vostro bambino.
- In caso di chiusura del caso del vostro bambino per motivi di mancata idoneità, avrete la possibilità di essere coinvolti nel processo decisionale.
- In caso di malcontento in merito alla ricezione o alla negazione dei servizi da parte del/al vostro bambino nell'ambito di questo piano, vi incoraggiamo a parlarne con il consulente per l'infanzia.
- Nel caso in cui non fosse possibile risolvere la situazione sottostante il malcontento, avete il diritto di presentare appello.
- Tutte le informazioni personali fornite ai fini della riabilitazione del vostro bambino verranno mantenute strettamente confidenziali. È tuttavia possibile che vi venga richiesto di fornire il vostro consenso per la divulgazione di alcuni dati in conformità con la policy e la procedura stabilite.

### LE VOSTRE RESPONSABILITÀ SONO:

- Cooperare all'implementazione di questo piano.
- Tenere informato il consulente per l'infanzia in caso di eventuali cambiamenti in grado di influenzare il piano del vostro bambino, come variazioni di:
  - salute
  - assicurazione medica
  - disponibilità di altri sussidi
  - indirizzo
  - telefono

APPENDICE C  
RISERVATEZZA DEI DATI DEL CLIENTE -  
LEGGE IN MATERIA DI PRIVACY PERSONALE

Tutte le informazioni raccolte da CBVH verranno mantenute strettamente confidenziali.

CBVH richiederà sempre il vostro consenso scritto in merito all'ottenimento o al rilascio delle informazioni sul vostro bambino. Abbiamo bisogno della vostra collaborazione per consentirci di fornire i servizi in grado di beneficiare il vostro bambino.

CVBH utilizzerà informazioni selezionate per determinare l'idoneità del vostro bambino a ricevere i servizi e, in caso affermativo, per determinare quali siano i servizi maggiormente in grado di promuovere il conseguimento degli obiettivi prestabiliti del vostro bambino.

Le sezioni 8701-8714 dell'Unconsolidated Laws di New York concedono a CBVH il diritto di raccogliere informazioni selezionate sul vostro bambino.

Al fine di pianificare i servizi, potremmo aver bisogno di comunicare con altri individui per ottenere maggiori informazioni sul vostro bambino. Ad esempio, potremmo:

- ottenere informazioni mediche, formative e sociali, in base alla necessità;
- organizzare le valutazioni e i servizi necessari;
- contattare il Comitato per l'educazione speciale, l'insegnante del bambino visivamente disabile, l'assistente sociale o un altro membro del personale scolastico.

Oltre a usare queste informazioni da voi forniteci nelle modalità appena illustrate, anche lo stato di New York potrebbe usare queste informazioni per sviluppare delle statistiche sugli individui che ricevono i servizi ai fini di ottimizzare la gestione di questi programmi.

In caso di rifiuto di fornirci le informazioni necessarie, potremmo non essere in grado di verificare l'idoneità del vostro bambino per la ricezione dei servizi, e non saremo in grado di agire in merito alla vostra richiesta di servizi.

Una copia della guida è disponibile, su richiesta, in Spagnolo, su audiocassetta, in Braille o su dischetto per computer. Potete richiedere la vostra copia scrivendo a:

CBVH Children's Handbook  
Commission for the Blind  
and Visually Handicapped  
Capital View Office Park  
South Building, Room 201  
52 Washington Street  
Rensselaer, NY 12144

Telefono: 518-474-6812

Fax: 518-486-5819

TDD: 518-474-7501