



TÚ Y

el portal de acceso intersectorial

Español



Opgroeien

Jeugdhulp

CONTENIDO

¿Qué es el portal de acceso intersectorial?	4
ESQUEMA: del registro hasta la ayuda	5
Etapa 1: Quieres presentar una solicitud ante el portal de acceso. ¿Qué hay que hacer?.....	6
Etapa 2: te has registrado. ¿Qué hay que hacer ahora?.....	7
ETAPA 2A: el equipo de evaluación de las necesidades indica qué tipo de asistencia es la mejor para ti	7
ETAPA 2B: el equipo de coordinación de la asistencia juvenil indica quién puede asistirte	9
Etapa 3: estás recibiendo asistencia. El portal de acceso cierra tu expediente.....	10
Procedimientos especiales.....	12
¿Cuáles son tus derechos y las obligaciones en la asistencia juvenil?	14
Lleva a una persona de confianza.....	15
Preguntas o quejas.....	16
Glosario	18

¿Has visto alguna palabra difícil? Búscala en el glosario de la página 18

¿QUÉ ES EL PORTAL DE ACCESO INTERSECTORIAL?

A veces necesitas una asistencia juvenil extensa, intensiva y especializada, por ejemplo

- > un internado para niños con discapacidad;
- > una familia de acogida;
- > una residencia en una institución para asistencia juvenil;
- > ...

Dicha asistencia no la podrás invocar tú solo. Necesitas la autorización del portal de acceso intersectorial ('intersectorale toegangspoort').

¿Eres menor de edad con discapacidad y necesitas ayuda económica para financiar recursos o adaptaciones en tu casa? Dicha asistencia también tienes que solicitarla a través del portal de acceso intersectorial.

El portal de acceso forma parte de la Agencia para la Asistencia Juvenil ('agentschap Jongerenwelzijn'), un servicio del gobierno flamenco. ■

Existe un portal de acceso en cada provincia flamenca y en Bruselas

ESQUEMA: DEL REGISTRO HASTA LA AYUDA

ETAPA 1: registro

- ¿QUÉ?

Documento de registro (A-doc)
- ¿POR QUIÉN?

Persona de contacto

ETAPA 2: portal de acceso intersectorial

	ETAPA 2A	ETAPA 2B
¿QUÉ?	Informe de evaluación de las necesidades	Propuesta de asistencia juvenil
¿POR QUIÉN?	Equipo de evaluación de las necesidades (encargado del expediente)	Equipo de coordinación de la asistencia juvenil (coordinador de la asistencia juvenil)
¿DURACIÓN?	30 días hábiles	15 días hábiles

ETAPA 3: asistencia juvenil

- ¿QUÉ?

Decisión de la asistencia juvenil
- ¿POR QUIÉN?

Proveedor de asistencia

ETAPA 1: QUIERES PRESENTAR UNA SOLICITUD ANTE EL PORTAL DE ACCESO. ¿QUÉ HAY QUE HACER?

Junto con tu proveedor de asistencia decidirás presentar una solicitud para obtener ayuda suplementaria. Juntos rellenaréis un documento para registrarte. Tu proveedor de asistencia remitirá dicho documento al portal de acceso a través del sistema en línea INSISTO.

Al proveedor de asistencia que se encargó de registrarte ante el portal de acceso lo denominamos la persona de contacto. Es un intermediario importante. El portal de acceso comunicará siempre a dicha persona todas las decisiones. Por lo general, tu persona de contacto obtiene la información del portal de acceso un poco antes, para que él pueda explicarte todo bien.

También puedes acudir a tu persona de contacto:

- > si tienes alguna pregunta, por ejemplo: ¿en qué fase se encuentra la solicitud?
- > si ha cambiado algo que el portal de acceso necesite saber, por ejemplo: si te has mudado de casa.
- > si la ayuda solicitada aún no ha comenzado, pero entretanto necesitas otra ayuda o apoyo, por ejemplo, una terapia. Tu persona de contacto no siempre podrá ayudarte, pero sí te podrá referir hacia dicha ayuda o podrá concertar una cita con determinados proveedores de asistencia para que te ayuden mientras tanto. ■

Al proveedor de asistencia que se encargó de registrarte ante el portal de acceso lo denominamos la persona de contacto. Es un intermediario importante

ETAPA 2: TE HAS REGISTRADO. ¿QUÉ HAY QUE HACER AHORA?

Tu documento de registro ha llegado al portal de acceso. El personal determina quién recibe cada modalidad de asistencia juvenil. Es por eso que están bien informados sobre todos los tipos de asistencia juvenil y todos los proveedores de asistencia juvenil en tu región.

ETAPA 2A: EL EQUIPO DE EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES INDICA QUÉ TIPO DE ASISTENCIA ES LA MEJOR PARA TI

El equipo de evaluación de las necesidades es el primero en tratar tu solicitud de asistencia. Se te designará un encargado del expediente. Este asistente hará el seguimiento de tu solicitud.

El equipo analizará tu solicitud. ¿Has solicitado una reunión en la solicitud de registro? De ser así, el equipo te invitará a una reunión. Si no has solicitado una entrevista, el equipo tomará una decisión sobre la base de la información de tu solicitud.

Si al encargado de tu expediente le parece que falta información importante, contactará a tu persona de contacto. Junto contigo, esta persona le dará la información necesaria.

Luego, el equipo de evaluación de las necesidades decidirá qué asistencia es la que mejor te conviene.

RESPUESTA EN 30 DÍAS

Recibirás un informe de evaluación de las necesidades en un plazo de 30 días hábiles. Dicho informe incluye:

- > a qué tipo de ayuda tienes derecho, por ejemplo, acogida y asistencia, acogida en una familia, diagnóstico... ;
- > hasta cuándo tienes derecho a la asistencia.

¿QUÉ SUCEDE SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON LA ASISTENCIA?

¿El informe propone un tipo de asistencia que crees que no necesitas? A continuación, podrás solicitar una 'segunda opinión' al equipo de evaluación de las necesidades de otra región. Tú decides qué región. El equipo de esta región no leerá el primer informe.

Si el segundo equipo propone otra solución en su informe, tú decidirás con qué informe deseas proceder.

ETAPA 2B: EL EQUIPO DE COORDINACIÓN DE LA ASISTENCIA JUVENIL INDICA QUIÉN PUEDE ASISTIRTE

El informe de la evaluación de las necesidades indica qué tipo de ayuda es la mejor para ti, pero no indica dónde puedes conseguirla. Esta información la dará el equipo de coordinación de la asistencia juvenil del portal de acceso.

Los asistentes de este equipo se llaman **coordinadores de la asistencia juvenil** ('jeugdhulpregisseurs'). Examinarán en primera instancia qué proveedores de asistencia juvenil podrán ayudarte. Junto contigo, tus padres y tu persona de contacto, examinarán quién podrá asistirte o apoyarte realmente.

A menudo, el número de jóvenes que necesitan ayuda es mayor que la oferta. En este caso, se te pondrá en una **lista de espera**.

El equipo de coordinación de la asistencia juvenil podrá decidir dar **prioridad** a un joven. El coordinador de la asistencia juvenil no decide sobre esto por sí solo, sino que tomará la decisión junto con sus compañeros. Si tu solicitud de ayuda es prioritaria, los proveedores de asistencia tendrán que ayudarte primero tan pronto como haya un lugar disponible.

RESPUESTA EN 15 DÍAS

El equipo de coordinación de la asistencia juvenil enviará a tu persona de contacto una primera **propuesta de asistencia juvenil** en un plazo de 15 días hábiles. Indicarán quién podrá darte la asistencia a la que tienes derecho. Si existen varias organizaciones que te puedan ayudar, tú podrás elegir, para ello:

- > visita las organizaciones;
- > consulta su sitio web;
- > habla sobre ello con tu persona de contacto.

¿Ya has tomado una decisión? Entonces la organización tiene que estar de acuerdo. Tan pronto como haya una plaza libre, comenzará la asistencia. ■

¿QUÉ SUCEDE SI NO ENCUENTRAS ASISTENCIA?

¿No encuentras ninguna asistencia? Ponte en contacto con tu coordinador de la asistencia juvenil para que te pueda ayudar a buscar. Él podrá organizar una **consulta** contigo, tus padres y los proveedores de asistencia que puedan ayudarte.

¿Aún no se ha encontrado una solución? En tal caso, el coordinador de la asistencia juvenil decidirá quién tiene que ayudarte.

ETAPA 3: ESTÁS RECIBIENDO ASISTENCIA. EL PORTAL DE ACCESO CIERRA TU EXPEDIENTE.

Tan pronto como se haya iniciado la asistencia, recibirás una decisión de la asistencia juvenil, que describe quién te asistirá y durante cuánto tiempo. Si no presentas otra solicitud de asistencia ante el portal de acceso, este cerrará tu expediente. Los equipos del portal de acceso ya no seguirán tu caso.

El informe de evaluación de las necesidades indicará hasta cuándo tendrás derecho a recibir asistencia. ¿Ha transcurrido ya el plazo y sigues necesitando asistencia? En ese caso, junto con tu proveedor de asistencia, deberás presentar una nueva solicitud ante el portal de acceso. Hazlo con la debida antelación para que la asistencia complementaria coincida con la asistencia que ya estás recibiendo.

¿QUIÉN SE ENCARGA DEL SEGUIMIENTO DE LA ASISTENCIA?

¿Estás satisfecho de la asistencia ofrecida? ¿Funciona como debería? ¿Es la asistencia que necesitas? ... Son temas que tratarás con tus proveedores de asistencia. Esta evaluación tiene que realizarse al menos una vez cada seis meses.

¿Te atienden distintos proveedores de asistencia? ¿Ya no sabes quién está haciendo qué? ¿Ya no te queda claro? . Puedes solicitar una consulta gratuita ('cliëntoverleg') a través de la página web jeugdhulp.be, sección [Startpunt jongere](http://startpuntjongere). Durante esta consulta, harás acuerdos concretos junto con tus proveedores de asistencia y las personas importantes de tu vida. ■

¿Te gustaría recibir asistencia de otra organización, por ejemplo, porque está más cerca de tu casa?

Es posible, pero también hay que solicitarlo en el portal de acceso

¿QUÉ SUCEDE CUANDO VAS A CUMPLIR 18 AÑOS?

Cuando cumplas dieciocho años, normalmente termina la asistencia juvenil. Sin embargo, puede suceder que sigas necesiéndola. Y es posible recibirla. El portal de acceso intersectorial también podrá ayudarte a conseguirla, por ejemplo, asistencia para vivir de forma autónoma. Para ello, ya tendrás que haber presentado una solicitud de asistencia al portal de acceso antes de cumplir los 18 años.

Si el informe de la evaluación de las necesidades indica que tienes derecho a recibir asistencia al tener 18 años o más, no necesitarás hacer nada. En este caso, simplemente seguirás recibiendo la asistencia.

Naturalmente también existe asistencia para adultos. Infórmate a tiempo con tu proveedor de asistencia.

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

PRESENTAS LA SOLICITUD POR TU PROPIA CUENTA

¿Estás convencido de que la asistencia que necesitas, solamente la podrás obtener en el portal de acceso?
¿No encuentras ningún proveedor de asistencia que quiera presentar la solicitud contigo? En estos casos, podrás presentar una solicitud por tu propia cuenta.

¿Cuándo puedes presentar tu solicitud por tu propia cuenta?

- > Necesitas un certificado de un proveedor de asistencia en el que se indique que este no podrá ayudarte a presentar la solicitud.
- > Has solicitado una mediación con tu proveedor de asistencia que se niega a ayudarte a presentar tu solicitud (véase la página 16).
- > No puede haber ningún procedimiento en curso ante el Centro de confianza para el maltrato infantil ('vertrouwenscentrum kindermishandeling') o el Centro de apoyo para la asistencia juvenil ('ondersteuningscentrum jeugdzorg').

TU SOLICITUD TRANSCURRE EN UN PROCESO ABREVIADO

A veces ya no puedes esperar más a la asistencia:

- > El equipo de evaluación de las necesidades redactará un informe dentro de los cinco días hábiles;
- > El equipo de coordinación de la asistencia juvenil analizará brevemente si se puede iniciar de manera inmediata la asistencia necesaria.

Una solicitud de ese tipo se denomina 'evaluación de las necesidades y adjudicación abreviadas' ('versneldeindicatiestelling en toewijzing' - VIST por sus siglas en neerlandés). Tu persona de contacto sabe en qué casos se puede presentar tal solicitud. ¡Solicítale más información al respecto!

¿QUIERES SABER MÁS SOBRE EL CENTRO DE APOYO PARA LA ASISTENCIA JUVENIL (ONDERSTEUNINGSCENTRUM JEUGDZORG)? LEE EL FOLLETO EN [JEUGDHULP.BE](https://jeugdhulp.be), EN LA SECCIÓN ACTUA/PUBLICATIES.

SOLICITAS DISPOSITIVOS DE AYUDA O ADAPTACIONES

¿Tienes una discapacidad? Podrás solicitar un subsidio económico para financiar dispositivos de ayuda y adaptaciones. Esto se denomina 'Asistencia material individual' ('Individuele Materiële Bijstand' - IMB por sus siglas en neerlandés).

Esta intervención se solicita por primera vez ante el portal de acceso si aún no has cumplido los 18 años. El equipo de evaluación de las necesidades redactará en primera instancia un informe y luego enviará tu solicitud a la Agencia Flamenca para Personas con Discapacidad (VAPH).

La VAPH decidirá si recibes el subsidio. Mientras el informe de evaluación de las necesidades esté vigente, podrás solicitar directamente a la VAPH todos los subsidios ulteriores.

¿Tienes una discapacidad? En ese caso puedes solicitar un subsidio económico

SOLICITAS UN PRESUPUESTO DE ASISTENCIA PERSONAL URGENTE

¿Eres mayor de 6 años y sufres de una enfermedad por la cual en poco tiempo no podrás cuidarte solo? Un procedimiento de urgencia te permitirá que se te asigne inmediatamente un **presupuesto de asistencia personal** ('persoonlijke assistentiebudget' o PAB por sus siglas en neerlandés. El equipo de evaluación de las necesidades tratará tu solicitud dentro de un plazo de dos semanas. ■

¿CUÁLES SON TUS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES EN LA ASISTENCIA JUVENIL?

En la asistencia juvenil tienes muchos derechos, pero también una serie de deberes.

Podrás encontrar más información en

- > rechtenindejeugdhulp.be;
- > jeugdhulp.be, sección Startpunt jongere

¿PREFIERES UN FOLLETO?

Entonces puedes echar un vistazo en:

- > ' 't Zitemzo in de integrale jeugdhulp' (folleto +12 años);
- > 'Mijn rechten in de jeugdhulp' (folleto -12 años).

Puedes solicitar uno a través de:

info@titemzo.be

titemzo.be

09 233 65 65.

LLEVA A UNA PERSONA DE CONFIANZA

Hablar de tu situación o de tus problemas puede resultar difícil, por esta razón, siempre puedes llevar a las reuniones con tu proveedor de asistencia a una persona de confianza. Esta persona:

- > tiene que tener al menos 18 años;
- > tiene que acreditar un certificado de antecedentes penales.

Puede ser, por ejemplo, un familiar, un amigo, tu médico de cabecera, un proveedor de asistencia, un profesor, un abogado...

¿QUÉ PODRÁ HACER ESTA PERSONA?

- > defender tus intereses;
 - > hablar con los proveedores de asistencia en tu nombre o el de tus padres;
 - > solicitar una mediación
- (véase la página 16);
- > hacer el seguimiento de tu situación.

Los proveedores de asistencia tienen que, en todo momento, mantener bien informada a esta persona de confianza acerca de todas las decisiones sobre tu asistencia. ■

PREGUNTAS O QUEJAS

¿Tienes alguna pregunta? ¿Una queja? No dudes en hablar con un amigo, un profesor, un proveedor de asistencia, un asistente juvenil... Ellos te ayudarán a buscar una solución.

Si eso no funciona, puedes:

- > solicitar una **mediación**;
- > ponerte en contacto con la línea JO (JO-lijn).

MEDIACIÓN

¿Tienes un conflicto con un proveedor de asistencia y no encontráis una solución? En ese caso podrás solicitar una mediación gratuita. Tú y tu proveedor de asistencia tenéis que estar de acuerdo en ello.

Ambos mantendréis una o varias reuniones bajo la dirección de un mediador, esta persona es neutral y presta la misma atención a ambos. Durante la mediación, podrás contar tu versión y explicar, por ejemplo, por qué consideras que el proveedor de asistencia tiene que ayudarte a registrar tu expediente. Juntos buscaréis una solución adecuada. ■

¿Dónde acudir para solicitar una mediación?

Puedes solicitar una mediación a través de la página web jeugdhulp.be, en la sección Startpunt jongere.

LÍNEA JO (JO-LIJN)

¿Estás buscando información, asesoría o tienes alguna queja? Llama o escribe a la línea JO ('JO-lijn'), esta es la línea telefónica del Bienestar Juvenil ('Jongerenwelzijn').

Llama gratis al 0800 900 33

- > los lunes de las 10 hasta las 13 horas
- > los miércoles de las 13 hasta las 17 horas
- > los jueves de las 10 hasta las 13 horas
- > los viernes de las 13 hasta las 17 horas

Correo electrónico:
jo-lijn@opgroeien.be

Escribe a

JO-lijn
Hallepoortlaan 27
1060 Bruselas

GLOSARIO

Las palabras marcadas con * también están incluidas en el presente glosario.

Equipo de evaluación de las necesidades ('Team indicatiestelling')

El equipo de evaluación de las necesidades es el que se encarga en primer lugar de tu solicitud de asistencia juvenil ante el portal de acceso. Este equipo examinará qué tipo de asistencia o de apoyo te conviene más y se basa para ello en la información que has proporcionado en el documento de registro o a lo largo de una reunión.

Módulo tipo ('Typemodule')

Un módulo tipo es una unidad clara y separada dentro de la asistencia juvenil, por ejemplo, 'acompañamiento' ('begeleiding'), 'diagnóstico' ('diagnostiek') o 'acogida diurna' ('dagopvang'). Este define la misión básica o la función de la asistencia. El informe de evaluación de las necesidades* define a qué módulos tipo tienes derecho.

Módulos ('Module')

Los módulos están basados en los módulos tipo* e indican qué instituciones brindan una forma determinada de asistencia y dónde exactamente. Los módulos también contienen información práctica e importante sobre la asistencia.

Informe de evaluación de las necesidades ('Verslag van indicatiestelling')

Este informe indica a qué tipo de asistencia o de apoyo tienes derecho y hasta cuándo. Si, según el equipo de evaluación de las necesidades* no tienes derecho a recibir una ayuda suplementaria a través del portal de acceso, el equipo te brindará información sobre las instancias adonde sí podrás acudir.

Equipo de coordinación de la asistencia juvenil ('Team jeugdhulpregie')

El equipo de coordinación de la asistencia juvenil examina qué organizaciones o instituciones de asistencia podrán brindarte la asistencia adecuada. Para ello, este se basará en el informe de evaluación de las necesidades*. El equipo decidirá junto contigo, tus padres y tu persona de contacto*.

Persona de contacto ('Contactpersoon')

Al proveedor de asistencia que se encargó de registrarte ante el portal de acceso lo denominamos la persona de contacto. El portal de acceso comunicará a dicha persona todas las decisiones. Tú por otra parte, también podrás plantearle todas tus inquietudes respecto a tu asistencia, o podrás preguntarle cuál es la situación de tu solicitud ante el portal de acceso.

Propuesta de asistencia juvenil ('Voorstel voor jeugdhulp')

Se trata de un documento del equipo de coordinación de la asistencia juvenil*. En este se indica una serie de organizaciones que brindan la asistencia juvenil que necesitas y que, en consecuencia, podrán ayudarte o apoyarte.

Decisión de la asistencia juvenil ('Beslissing van jeugdhulp')

Es el documento que te entregará el equipo de coordinación de la asistencia juvenil* para que comiences a recibir la asistencia o apoyo. Aquí se indica quién ofrece la asistencia y hasta cuándo. Los jóvenes mayores de 12 años reciben esta decisión por correo. En el caso de los menores de 12 años, la decisión solo se envía al representante legal.

Asistencia móvil ('Mobiele hulp')

Es la asistencia que se te brinda en tu domicilio, en tu escuela o en otro lugar, pero no en una institución.

Asistencia ambulatoria ('Ambulante hulp')

Cuando recibes asistencia en una institución, pero no te quedas a dormir en ella.

Asistencia residencial ('Residentiële hulp')

Cuando recibes asistencia en una institución y también te quedas a dormir en ella.

Centro de apoyo para la asistencia juvenil ('ondersteuningscentrum jeugdzorg') y Centro de confianza para el maltrato infantil ('vertrouwenscentrum kindermishandeling')

Estos servicios examinan y deciden si para velar por tu seguridad y desarrollo es necesario contar con una asistencia. Incluso si tú o tu familia estáis de acuerdo con recibir una asistencia.

Se trata siempre de una asistencia juvenil voluntaria, en otras palabras, previo acuerdo de ti y de tus padres. Sin embargo, no podréis decidir cambiar o interrumpir la asistencia sin motivo ninguno. Lo decidirán tu familia junto con los proveedores de asistencia y el Centro de apoyo para la asistencia juvenil o el Centro de confianza para el maltrato infantil.

A estos dos servicios se les denomina instituciones mandatadas ('gemandateerde voorzieningen'). ■

Editora responsable

Katrien Verhegge
Administradora general de Opgroeien
Hallepoortlaan 27
1060 Bruselas

Más información

opgroeien.be
jeugdhulp.be

Número de depósito

D/2021/3241/259