



# Trabajar con los Servicios Infantiles del condado de Hamilton

Una guía para las familias



## Formulario de firmas para trabajar con los Servicios Infantiles del condado de Hamilton

Nombre del caso:	Número de caso:
Nombre del cliente (nombre completo del cliente que firma este formulario EN LETRA DE IMPRENTA):	Id. de la persona en el SACWIS:

La política de los Servicios Infantiles del condado de Hamilton exige que su trabajador social le entregue una copia del folleto “Trabajar con los Servicios Infantiles del condado de Hamilton” en su primera reunión. Leerlo le ayudará a entender lo que puede esperar mientras trabajamos con su familia.

Los Servicios Infantiles del condado de Hamilton se dedican a proteger a los niños del abuso, la negligencia y la dependencia cuando sus familias no pueden o no están dispuestas a hacerlo.

Nos comprometemos a proteger y empoderar a las familias, y respetar su dignidad.

Nos esforzamos por alcanzar los objetivos de seguridad, permanencia y bienestar de los niños al defender sus derechos y prestar servicios útiles para los niños y las familias de la manera menos intrusiva según lo exija la ley.

- Entiendo que tengo derecho a ser atendido sin discriminación por motivos de edad, raza, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual, estilo de vida o discapacidad física, mental o del desarrollo.
- He recibido el folleto o el enlace a “Trabajar con los Servicios Infantiles del condado de Hamilton”.

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente, padre, madre o tutor

\_\_\_\_\_  
Fecha de recepción

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente, padre, madre o tutor

\_\_\_\_\_  
Fecha de recepción

### Solo para uso interno

- He facilitado un ejemplar del folleto al cliente de la manera siguiente:  
 En persona  Correo electrónico  Copia impresa  Otro (especifique) \_\_\_\_\_
- He ofrecido una copia del folleto al cliente, pero el cliente se rehusó a firmar.
- No he facilitado un ejemplar del folleto al cliente.

Si tiene alguna pregunta, llame a su trabajador social o al supervisor de su trabajador social, que se indican a continuación:

Nombre de su trabajador social:	Teléfono:
Nombre del supervisor:	Teléfono:

**Sede central**

222 East Central Parkway,  
Cincinnati, OH 45202

**(513) 946-1000**

**Sitio web: [www.hcifs.org](http://www.hcifs.org)**



## Acerca de los Servicios Infantiles del condado de Hamilton

Los Servicios Infantiles del condado de Hamilton son una división del Departamento de Trabajo y Servicios Familiares del condado de Hamilton. La ley de Ohio exige que los Servicios Infantiles reciban y documenten todas las denuncias de abuso y negligencia, y protejan a los niños que son abusados, abandonados o dependientes y que necesitan protección.

Los Servicios Infantiles consideran que lo mejor para los niños es vivir en el seno familiar. Nos esforzamos por ayudar a las familias a permanecer unidas mientras resuelven sus problemas. Pero, cuando los padres no están dispuestos o no pueden proteger a sus hijos, Servicios Infantiles desarrolla un plan para mantener al niño seguro. Estos planes podrían ser tanto dentro como fuera de su casa.



## Recepción de denuncias de maltrato (241-KIDS)

241-KIDS es la línea telefónica del condado de Hamilton que, durante 24 horas, recibe denuncias de abuso o negligencia hacia niños menores de 18 años (o de 21 años si presentan problemas físicos, mentales o del desarrollo). Cualquier persona, incluidos profesionales (como maestros y médicos), puede llamar a 241-KIDS cuando tenga motivos para creer que un niño ha sido abusado o abandonado. Los niños también pueden llamar para denunciar abusos o negligencias hacia un familiar, un amigo o hacia ellos mismos.

## ¿Qué puedo esperar cuando Servicios Infantiles visite mi casa?

La ley de Ohio exige que Servicios Infantiles realice una evaluación de la seguridad después de recibir una denuncia sobre niños que pudieran haber sido víctimas de abuso o negligencia.

### **Conforme a la ley de Ohio:**

El abuso infantil es:

- Poner en peligro a un niño.
- Una lesión no accidental de un niño.
- Conducta o contacto sexual entre un adulto y un niño.
- Lesiones físicas o mentales que dañan o amenazan con dañar la salud o el bienestar del niño.

La negligencia infantil es:

- Alimentación, vivienda, supervisión, educación o atención médica inadecuados de un niño debido a culpa o hábitos de los padres.

Una vez que el trabajador social de los Servicios Infantiles acude a su domicilio, comienza la evaluación. El trabajador social le hablará sobre las inquietudes informadas e investigará al hablar con usted, sus hijos, la escuela, otros profesionales, familiares y vecinos, si fuera necesario y apropiado. De acuerdo con la ley de Ohio, no podemos revelar quién nos llamó.

### **Puntos importantes a recordar:**

- Después de completar la evaluación inicial, los Servicios Infantiles deben realizar una resolución del caso. Esta resolución concluirá que el abuso o la negligencia están “fundamentados” (evidencia directa de maltrato), “indicados” (signos, pero sin prueba directa) o “sin fundamento” (no confirmado).
- Si la evaluación determina que sus hijos están a salvo a su cuidado, no seguiremos su caso. En su lugar, cerramos nuestro caso o lo remitiremos a otro servicio comunitario para obtener apoyo cuando lo necesite.
- Si la evaluación determina que sus hijos no se encuentran seguros, Servicios Infantiles trabajará con usted para crear un plan a fin de mantener a sus hijos seguros mientras ayuda a su familia con los problemas identificados.

## ¿Qué sucede si Servicios Infantiles sigue trabajando en el caso de mi familia?

Si se requiere más apoyo, Servicios Infantiles transferirá su caso a un trabajador social activo. Este trabajador social trabajará con usted para desarrollar e implementar un plan del caso para su familia. En el plan, se describirán metas, acciones, servicios y cambios necesarios para la seguridad de sus hijos. Usted deberá firmar el plan y se le entregará una copia.

Debido a que estamos preocupados por su bienestar y la seguridad de su hijo, el trabajador social de Servicios Infantiles lo visitará regularmente. Trabajaremos juntos para hablar del progreso que estén haciendo en el seguimiento de su plan. También se le pedirá que participe en las revisiones de su progreso. Trabajaremos con usted hasta que determinemos que no necesita más de nuestra ayuda para mantener a sus hijos seguros.

Para alcanzar este punto, muchos cuidadores aceptan participar en servicios, como consejería, lecciones de crianza o tratamiento de abuso de drogas. Estos servicios han ayudado a muchas familias del condado de Hamilton. En caso de que los cuidadores se nieguen a participar, Servicios Infantiles deberá decidir si son necesarias otras intervenciones, como involucrar al Tribunal Juvenil del condado de Hamilton, para proteger a su hijo.

### Cosas importantes que debe saber

- Los Servicios Infantiles investigan las denuncias de abuso y negligencia, y brindan servicios a las familias para reducir el maltrato infantil.
- En ocasiones, el abuso y la negligencia infantil pueden ser delitos. Los Servicios Infantiles deben denunciar posibles delitos a la policía. Los Servicios Infantiles no realizan detenciones. Solo la policía puede arrestar a las personas y acusarlas de un delito.
- Los Servicios Infantiles pueden recomendar que se retire a los niños de su casa y ayudarán a decidir si regresarán y cuándo. El Tribunal Juvenil del condado de Hamilton tomará la decisión final.
- La Ley de Protección de Menores Indígenas (Indian Child Welfare Act, ICWA) es una ley federal que regula la prestación de servicios por parte de las agencias de bienestar infantil a los niños americanos y sus familias. Si su hijo es miembro de una tribu o podría ser elegible para ser miembro, su familia tiene derecho a recibir servicios adicionales. Informe a su trabajador social si cree que su hijo es miembro de una tribu o podría reunir los requisitos para serlo. La agencia verificará la pertenencia a una tribu. Se ofrecerá a los miembros de una tribu indígena y a sus parientes lejanos la oportunidad de trabajar con usted y el trabajador social para desarrollar, implementar y revisar el plan del caso.

### ¿Qué servicios pueden ayudar a mi familia?

Para reducir las inquietudes sobre la seguridad de sus hijos, Servicios Infantiles puede brindarle o referirlo a servicios como los siguientes:

- Asesoramiento y tratamiento de salud mental
- Tratamiento médico
- Detección y tratamiento de abuso de drogas o alcohol
- Capacitación en habilidades parentales
- Servicios educativos
- Ayuda para encontrar un lugar para vivir
- Ayuda intensiva a domicilio para solucionar crisis familiares y otros problemas graves (preservación de la familia)
- Cuidado infantil a tiempo parcial para dar un respiro a los padres estresados (cuidado infantil protector)
- Servicio de desarrollo social para niños
- Programas para adolescentes con problemas
- Servicios de visitas



## ¿Qué se me pedirá que haga?

Con la ayuda de Servicios Infantiles, usted tiene la oportunidad de superar los problemas que pusieron en riesgo a sus hijos. Servicios Infantiles espera que usted realice lo siguiente:

- Trabaje con su trabajador social para desarrollar un plan a fin de reducir los problemas de seguridad de sus hijos.
- Participe en los programas y servicios enumerados en su plan.
- Realice cambios que ayudarán a garantizar un hogar seguro, limpio y acogedor para sus hijos, así como alimentación, vestimenta y atención médica adecuadas.
- Se reúna con su trabajador social y otros profesionales con regularidad para revisar su progreso.
- Asista a las audiencias y siga las órdenes del tribunal si en su caso se involucra el Tribunal Juvenil del condado de Hamilton.

## ¿Qué sucede si mis hijos deben irse de casa?

En una situación que no sea de emergencia, cuando los Servicios Infantiles consideran retirar a un niño de su casa, se lleva a cabo una reunión formal denominada Conferencia familiar. A esta pueden asistir, junto con los Servicios Infantiles, los familiares, parientes y otros profesionales involucrados en su caso. Usted debe asistir a esta reunión para ayudar en la toma de decisiones sobre sus hijos y la ayuda que su familia necesita.

El Tribunal Juvenil del condado de Hamilton debe emitir un permiso antes de que los Servicios Infantiles puedan retirar a los niños de su casa. Luego, Servicios Infantiles buscará una ubicación temporal en el entorno menos restrictivo disponible para satisfacer las necesidades de los niños. Puede ser con un amigo, un pariente, un hogar de acogida o grupal.

Con el aporte de las partes, el Tribunal Juvenil del condado de Hamilton determinará el régimen de visitas apropiado para el niño. Si se elimina el problema de seguridad de sus hijos, estos volverán a estar bajo su cuidado. Pero si esos problemas continúan, la colocación de sus hijos puede volverse permanente.

## ¿Cuáles son mis derechos?

En caso de una intervención por parte de los Servicios Infantiles, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con cortesía y respeto.
- Un trabajador social que escuche sus necesidades e inquietudes y trabaje con usted. Su trabajador social debe manejar su caso de manera atenta, privada y profesional.
- Negarse a cooperar con la evaluación.
- Rehusarse a aceptar los servicios recomendados por los Servicios Infantiles de manera voluntaria.
- Participar en la preparación del plan del caso. Obtener una copia del plan.
- Recibir respuestas claras y honestas a sus preguntas para que entienda por qué se toman las decisiones y medidas en su caso.
- Recibir información sobre otras formas de obtener ayuda si Servicios Infantiles no puede ayudar a su familia.
- Recibir notificación por escrito de las audiencias y acciones del Tribunal Juvenil del condado de Hamilton sobre su caso si el tribunal está involucrado.
- Participar y estar informado sobre la salud, la educación y el bienestar de su hijo.
- Ser atendido sin discriminación por motivos de edad, raza, nacionalidad, religión, género, orientación sexual, estilo de vida o discapacidad física, mental o del desarrollo.
- Expresar cualquier inquietud que tenga y presentar una queja.
- Los niños retirados del hogar también tienen derechos. La Regla [5101:2-5-35 del Código](#)



[Administrativo de Ohio](#) describe la declaración de derechos de los jóvenes en hogares de crianza. Los jóvenes que ingresan al sistema de cuidado de crianza tienen derecho a recibir una copia de la declaración de derechos de los jóvenes de cuidado de crianza y/o una copia del [“Manual de derechos de los jóvenes de cuidado de crianza” JFS01677](#).

## ¿Cómo puedo cooperar con los Servicios Infantiles a ayudar a mi familia de la mejor manera?

Existen varias maneras en que puede ayudar:

- Brindar información veraz.
- Cooperar con su trabajador social y con otras personas que están tratando de ayudarlo.
- Actuar para mejorar su situación familiar por el bien de sus hijos.
- Participar en el desarrollo del plan del caso.
- Seguir su plan del caso y participar en los servicios.
- Asistir a las reuniones sobre su caso y las audiencias judiciales si interviene el tribunal.
- Informarnos si tiene algún problema con nuestros servicios para que podamos mejorarlos.



## ¿Qué sucede si tengo un problema con Servicios Infantiles?

### Queja sobre una acción/orden judicial

Es posible que no siempre esté de acuerdo con nuestras decisiones o acciones. Si en su caso se encuentra involucrado el Tribunal Juvenil del condado de Hamilton, es posible que no esté de acuerdo con una acción u orden del tribunal. Lo siguiente le ayudará a abordar problemas o desacuerdos que pueda tener sobre su caso.

Si desea presentar una queja sobre una acción u orden judicial, debe ponerse en contacto con su abogado o plantear el problema en la siguiente audiencia judicial. Solo el magistrado o el juez a cargo de su caso tienen la autoridad final para cambiar una acción u orden judicial. Algunas de las acciones o decisiones judiciales con las que podría estar en desacuerdo son las siguientes:

- Régimen de visitas
- Hogares de acogida
- Servicios del plan del caso ordenados por el tribunal
- Desestimación de una denuncia o terminación de la participación del tribunal
- Órdenes de supervisión de protección, custodia provisional o temporal a la agencia o partes involucradas

\*Si hubiera quejas o reclamos específicos con respecto a una acción del tribunal, usted deberá contactar al Tribunal Juvenil del condado de Hamilton directamente para reportar esas inquietudes. Si hubiera quejas específicas con respecto a su abogado o defensor público, usted tendrá que ponerse en contacto con la oficina del abogado o la oficina del defensor público del condado de Hamilton directamente.

### Apelación de la resolución del caso

Una vez finalizada la investigación, recibirá una carta en la que se le explicará la resolución del trabajador social. Si ha habido una corroboración o indicio de abuso o negligencia, esa persona puede solicitar una apelación. Solo el presunto autor (apelante) puede presentar una apelación de la resolución del informe. Si desea apelar la resolución, debe solicitar una audiencia dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que se envió por correo postal la carta de resolución, al llamar al 513-946-1313 o escribir a:

**Para la atención del: Programador de audiencias de los Servicios Infantiles  
Servicios Familiares y de Trabajo del condado de Hamilton**

**222 East Central Parkway  
Cincinnati, OH 45202**

Una vez recibida la solicitud de apelación, el programador de audiencias se pondrá en contacto con el apelante para establecer una fecha para la audiencia. Luego, el programador de audiencias enviará al apelante una carta de notificación de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. Junto con el aviso, se incluirá una copia de la Política de Servicios Infantiles sobre apelaciones a las resoluciones de casos.

Las audiencias de apelación están programadas para dos horas y serán grabadas en audio. Todas las partes que vayan a testificar prestarán juramento. El oficial de audiencias presentará un informe por escrito después de la audiencia de apelación. La decisión del oficial de audiencias es la resolución final para Servicios Infantiles del condado de Hamilton.



## **Queja por acción o decisión del trabajador social**

Los padres, tutores o tutores legales, cuidadores de acogida, cuidadores familiares, solicitantes o proveedores de arreglos de vivienda supervisados por adultos aprobados, y los niños que han interactuado con la agencia para la prestación de servicios tienen derecho a expresar su preocupación con respecto a esa interacción.

**Si tiene una queja relacionada con una acción o decisión tomada por su trabajador social**, primero debe intentar resolver el problema con el trabajador social. Ejemplos de tales quejas son los siguientes:

- No ser tratado con cortesía y respeto.
- No poder opinar sobre la preparación del plan del caso.
- No recibir respuestas claras a sus preguntas para que pueda entender el porqué de las decisiones que se toman.
- Desacuerdo con los servicios establecidos en el plan del caso.

## **¿Qué sucede si eso no ayuda?**

Si usted y el trabajador social no pueden resolver el problema, siga estos pasos:

### **Paso 1: Hable con el supervisor**

- Llame al 513-241-KIDS (5437) y solicite el nombre y el número de teléfono del supervisor del trabajador social.
- Póngase en contacto con el supervisor del trabajador social. Puede hablar con el supervisor por teléfono o solicitar una reunión.
- Describa sus inquietudes y dígame al supervisor por qué no está satisfecho.
- Escuche y haga preguntas.
- El supervisor escuchará y trabajará con usted para resolver el problema.
- También puede dirigirse a la Oficina de Derechos del Cliente del HCJFS.
- Si no está satisfecho con la respuesta del supervisor, siga el paso 2.

### **Paso 2: Hable o reúname con el jefe de sección**

- Llame al 513-241-KIDS (5437) y solicite el nombre y el número de teléfono del jefe de sección del supervisor. También puede solicitar a su trabajador social o supervisor el nombre y la información de contacto de su jefe de sección.
- Póngase en contacto con el jefe de sección. El jefe de sección hablará con usted por teléfono o programará una reunión.
- El jefe de sección escuchará sus inquietudes y trabajará para resolver el problema.
- También puede dirigirse a la Oficina de Derechos del Cliente del HCJFS.
- Si no está satisfecho con la respuesta del jefe de sección, siga el paso 3.

### **Paso 3: Póngase en contacto con la Oficina de Derechos al Cliente**

- Llame a un representante de la Oficina de Derechos del Cliente del HCJFS, al 513-946-2466, extensión 1, envíe un mensaje a través de HCJFS.org, mediante el uso de la pestaña Contacto o envíe un correo electrónico a [HamiltonCountyCRO@jfs.ohio.gov](mailto:HamiltonCountyCRO@jfs.ohio.gov).
- Un miembro del personal de la Oficina de Derechos del Cliente escuchará sus inquietudes y trabajará para resolver el problema, si fuera posible.
- El personal de la Oficina de Derechos del Cliente puede programar una reunión con usted. Se les solicitará al trabajador social y al jefe de sección o al supervisor que asistan. Se le solicitará que explique sus inquietudes.
- El supervisor o el jefe de sección explicarán las decisiones o acciones tomadas en el caso y el motivo por el que fueron tomadas.
- Como equipo, trabajaremos para diseñar un plan que resuelva sus inquietudes.
- La Oficina de Derechos del Cliente puede enviarle una carta en la que le explicará sus inquietudes y las acciones que la agencia tomará o no.

Si en este caso interviene un tribunal, es posible que la agencia necesite la aprobación del tribunal para realizar cualquier cambio.

## **¿Tengo alguna otra opción para resolver los problemas?**

El Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio se asegura de que todas las agencias públicas de servicios infantiles cumplan con las normas estatales. Si desea comunicarse con el Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio por cualquier motivo, puede llamar a la línea de ayuda al cliente al número siguiente:

### **Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio**

**Línea gratuita: 1-866-635-3748, opción 2, extensión 3**

Presentar una denuncia familiar o juvenil

Puede presentar sus quejas directamente a la Oficina del Defensor Infantil y de la Familia si ya ha intentado resolver todos los problemas al presentar una queja formal ante el HCJFS y no se ha logrado una resolución aceptable. Pueden presentar quejas los menores de 18 años, los jóvenes adultos que hayan salido recientemente del sistema de acogida y los adultos, que también pueden presentar quejas en nombre de los menores.

- Oficina del Defensor Infantil y de la Familia  
| PO Box 182133 Columbus OH 43218 |  
1-877-OH YOUTH o 1-877-649-6884

Si cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de edad, sexo, nacionalidad, orientación sexual, raza, color, religión o discapacidad, póngase en contacto con:

Departamento de Trabajo y Servicios Familiares del condado de Hamilton, Oficina de Derechos del Cliente  
(513)-946-2466

- Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio, Oficina de Derechos Civiles  
30 East Broad Street, 30th Floor  
Columbus, Ohio 43215-3414  
Teléfono: (614) 644-2703 o 1-866-227-6353  
Fax: (614) 752-6381  
Fax electrónico: bcr-fax@jfs.ohio.gov  
Correo electrónico: Civil\_Rights@jfs.ohio.gov

o

- Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos  
Oficina de Derechos Civiles, Región V  
233 North Michigan Ave., Suite 700  
Chicago, Illinois 60601  
Teléfono: 312-886-1709

## **Comunicación de este procedimiento de quejas a personas que tienen un dominio limitado del idioma inglés o tienen deficiencias auditivas o visuales**

Si tiene un dominio limitado del inglés, el HCJFS le proporcionará un intérprete profesional calificado. Si tiene una discapacidad auditiva o visual, el HCJFS hará las adaptaciones necesarias para garantizar que este procedimiento se revise y discuta con usted y que sus preguntas sean respondidas satisfactoriamente.