



Trabajando con los Servicios Infantiles del Condado de Hamilton

Una guía para las familias



Por políticas de los Servicios Infantiles del Condado de Hamilton, su trabajador social debe entregarle este folleto en su primera reunión. Leerlo le ayudará a entender lo que puede esperar mientras trabajamos con su familia.

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

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

- 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 preservar y empoderar a las familias, y a respetar su dignidad.
- Nos esforzamos por alcanzar los objetivos de seguridad, permanencia y bienestar de los niños promoviendo sus derechos y proporcionando servicios útiles para los niños y las familias de la manera menos intrusiva según lo exija la ley.

Oficina Principal:

222 East Central Parkway,
Cincinnati, OH 45202

(513) 946-1000

Sitio web: 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 del estado de Ohio dicta 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 creen 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 de casa como fuera de casa.



Recepción de reportes de maltrato (241-KIDS)

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

¿Qué puedo esperar cuando Servicios Infantiles visite mi casa?

La ley del estado de Ohio establece que Servicios infantiles deben realizar una evaluación de la seguridad de los niños reportados como abusados o abandonados en la línea 241-KIDS.

Bajo la ley de Ohio:

El abuso infantil es:

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

El abandono infantil es:

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

Una vez que el trabajador social de Servicios Infantiles que llega a su casa después de recibir una denuncia de abuso o negligencia, éste comienza la evaluación. El trabajador social le hablará sobre el reporte recibido y tendrá que investigar el informe hablando con usted, sus hijos y la escuela u otros profesionales, familiares y vecinos, en caso de ser necesario y apropiado. De acuerdo a la ley de Ohio, no podemos revelar la identidad de quien hizo el reporte.

Puntos importantes a recordar:

- Después de completar la evaluación inicial, Servicios Infantiles debe realizar una resolución del caso. Esa resolución concluirá si el abuso o negligencia es "fundamentado" (evidencia directa de maltrato), "indicado" (signos pero sin pruebas directas) 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, cerraremos nuestro caso o lo remitiremos a otro servicio comunitario para obtener apoyo.
- Si se 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 a resolver los problemas identificados.

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

Si se requiere más apoyo, Servicios Infantiles asignará su caso a un trabajador social activo, quien trabajará con usted para desarrollar e implementar un plan para su familia. El plan describirá las metas, acciones, servicios y cambios requeridos para la seguridad de sus hijos. Usted deberá firmarlo y se le dará 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 sobre el progreso que están haciendo en el seguimiento de su plan. Se le pedirá que participe en revisiones a su progreso en el cumplimiento de las metas del plan. Trabajaremos con usted hasta que determinemos que no necesita más de nuestra ayuda para mantener a sus hijos seguros.

Para alcanzar este punto, muchas personas con niños a su cargo 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 personas con niños a su cargo 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.

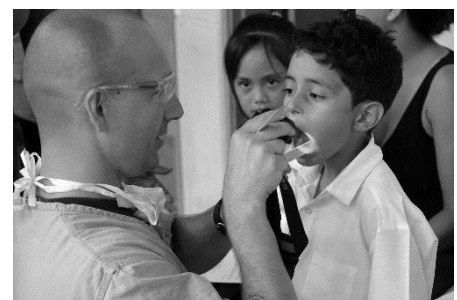
Cosas importantes que debe saber

- Los Servicios Infantiles investigan los informes 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 arrestos. Solo la policía puede arrestar a las personas y acusarlas de un delito.
- Los Servicios Infantiles pueden emitir una recomendación para sacar 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 Bienestar Infantil Indígena (ICWA, por sus siglas en inglés) es una ley federal que regula la prestación de servicios por parte de las agencias de bienestar infantil a los niños nativos 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 estos servicios. Informe a su trabajador social si cree que su hijo es miembro de una tribu o podría ser elegible para serlo. La agencia verificará su pertenencia a una tribu. Se ofrecerá a los miembros de una tribu indígena y a sus parientes la oportunidad de trabajar con usted y el trabajador social para desarrollar, implementar y revisar el plan de su caso.

¿Qué servicios pueden ayudar a mi familia?

Para reducir las preocupaciones sobre la seguridad de sus hijos, Servicios Infantiles pueden brindarle o referirlo a servicios tales como:

- Asesoría y tratamiento de salud mental.
- Tratamiento médico.
- Detección y tratamiento de abuso 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 que los padres se desestresen (cuidado infantil protector).
- Servicios de desarrollo social para niños.
- Programas para adolescentes con problemas.



¿Qué se me pedirá hacer?

Con la ayuda de Servicios Infantiles, usted tendrá la oportunidad de superar los problemas que pusieron a sus hijos en riesgo. Los Servicios Infantiles esperan que usted:

- Trabaje con su trabajador social para desarrollar un plan para garantizar la seguridad de sus hijos.
- Participe en los programas y servicios enumerados en su plan.
- Realice los cambios que ayudarán a garantizar un hogar seguro, limpio y acogedor para sus hijos, así como una 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 de la corte si en su caso se involucra la Corte Juvenil del Condado de Hamilton.

¿Y si mis hijos deben irse de casa?

Cuando los Servicios Infantiles consideran retirar a un niño de su casa en una situación que no es de emergencia, se lleva a cabo una reunión formal llamada Conferencia Familiar, a la cual podrán asistir 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 para que Servicios Infantiles pueda retirar a los niños de su hogar. 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 o un hogar de acogida o grupal.

Es muy probable que usted pueda visitar a sus hijos con regularidad. Si el problema que atenta contra la seguridad de sus hijos se soluciona, estos le serán devueltos. Pero si esto no sucede, la reubicación de sus hijos puede volverse permanente.

¿Cuáles son mis derechos?

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

- 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 una manera cariñosa, privada y profesional.
- Negarse a cooperar con la evaluación.
- Negarse a aceptar los servicios recomendados por los Servicios Infantiles de forma voluntaria.
- Participar en la preparación de su plan. También obtener una copia del plan.
- Respuestas claras y honestas a sus preguntas para que entienda por qué se toman las decisiones y medidas en su caso.
- Obtener información sobre otras maneras de obtener ayuda en caso de que Servicios Infantiles no puede ayudar a su familia.
- Notificación por escrito de las audiencias y acciones del Tribunal Juvenil del Condado de Hamilton sobre su caso, si éste está involucrado.
- Participar y estar ser 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 y presentar quejas.



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



Existen varias maneras en que puede ayudar:

- Dar información veraz.
- Cooperar con su trabajador social y otras personas que estén tratando de ayudarlo.
- Actuar para mejorar su situación familiar por el bien de sus hijos.
- Participar en el desarrollo de su plan.
- Seguir su plan y participar en los servicios.
- Si el tribunal está involucrado, usted debe asistir a reuniones sobre su caso y audiencias judiciales.
- Informar si tiene un problema con nuestros servicios para que podamos mejorarlos.

¿Qué sucede si tengo un problema con los 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 alguna acción u orden del judicial. Lo siguiente le ayudará a abordar tales problemas o desacuerdos sobre su caso.

Si desea presentar una queja sobre una acción u orden judicial relacionada con su caso de Servicios Infantiles, debe comunicarse con su abogado o plantearlo en la próxima audiencia judicial. Solo el magistrado o juez a cargo de su caso tiene 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:

- Visitas.
- Hogares de acogida.
- Servicios de su plan ordenados por la corte.

Apelación de la resolución del caso

Una apelación solo puede ser presentada por una persona que ha sido determinada como autor de abuso fundamentado o indicado, o de abandono, de un niño después de una evaluación/investigación de la agencia. Solo el presunto autor (apelante) puede presentar una apelación de la disposición del informe. Si usted es el presunto autor y no está de acuerdo con la resolución del caso con respecto a un informe de abuso fundamentado o indicado, o de negligencia, usted tiene el derecho a una apelación. Una vez completada la investigación, usted recibirá una carta explicando la resolución del trabajador social. Si desea apelar dicha resolución, debe solicitar una audiencia dentro de los 30 días naturales a partir de la fecha en que la carta de resolución fue enviada por correo llamando al 513-946-1313 o escribiendo a:

**Attention: Children's Services Hearing Scheduler
Hamilton County Job and Family Services
222 East Central Parkway
Cincinnati, OH 45202**

Al recibir la solicitud de audiencia, el programador de audiencia se pondrá en contacto con el apelante para establecer una cita para presentar su caso al oficial de audiencia y le proporcionará una carta de notificación de la fecha, hora y lugar de la audiencia. Junto con el aviso se incluirá una copia de la Política de Servicios Infantiles sobre apelaciones a la resolución de un caso.

Las audiencias de apelación están programadas para realizarse en dos horas y serán grabadas en audio.

Todas las partes que testificarán serán juramentadas. El oficial de audiencias presentará un informe escrito después de la audiencia de apelación. La decisión del oficial de audiencias será la resolución final para Servicios Infantiles del Condado de Hamilton.

Queja de acción o decisión del trabajador social

Los padres, tutores, tutores legales, cuidadores de crianza, 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, usted debe intentar primero resolver el problema con el trabajador social. Ejemplos de tales quejas son:

- No ser tratado con cortesía y respeto.
- No poder opinar sobre la preparación de su plan.
- No haber recibido respuestas claras a sus preguntas para entender el por qué de las decisiones.
- Desacuerdo con los servicios establecidos en su plan.

¿Y si eso no ayuda?

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

Paso 1: Hable con el supervisor del trabajador social.

- Llame al 513-241-KIDS (5437) y solicite el nombre y el número de teléfono del supervisor.
- 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 Servicio al Cliente de HCJFS.
- Si usted no está satisfecho con la respuesta del supervisor, siga el paso 2.

Paso 2: Hable o reúnase 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 al supervisor el nombre y la información de contacto de su jefe de sección.
- Póngase en contacto con el jefe de sección, quien le atenderá por teléfono o agendará una reunión.
- El jefe de sección escuchará sus preocupaciones y trabajará para resolver el problema.
- También puede dirigirse a la Oficina de Servicio al Cliente de 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 Atención al Cliente de Servicios Infantiles.

- Llame a la Oficina de Servicio al Cliente (CSO, por sus siglas en inglés) de HCJFS al 513-946-2466 extensión 2; envíe un mensaje a través de HCJFS.org, usando la pestaña Contacto o envíe un correo electrónico a HamiltonCountyCSO@jfs.hamilton-co.org.
- La CSO escuchará sus inquietudes y trabajará para resolver el problema.
- La CSO puede programar una reunión con usted. El trabajador social y el jefe de sección o supervisor serán invitados a asistir. Se le pedirá que explique sus preocupaciones.
- El supervisor o jefe de sección explicará las decisiones o acciones tomadas sobre el caso y por qué se tomaron.

- Como equipo, trabajaremos para diseñar un plan para resolver sus inquietudes.
- El CSO puede enviarle una carta que le explicará sus preocupaciones y las acciones que la agencia tomará o no.

Si este caso hay un tribunal involucrado, la agencia puede necesitar la aprobación de la Corte para hacer cualquier cambio.

¿Tengo alguna otra opción para resolver un problema?

El Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio se asegura de que todas las agencias públicas de servicios infantiles sigan las reglas 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 siguiente número:

Departamento de Empleo y Servicios Familiares de Ohio
Número Gratuito: 1-866-635-3748, opción 2, extensión 3

Si cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de edad, género, nacionalidad, raza, color, religión o discapacidad, comuníquese a alguno de los siguientes:

- Departamento de Empleo y Servicios Familiares del Condado de Hamilton
Recursos Humanos (513)946-4704
- Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio, Oficina de Derechos Civiles
State Office Tower, 18th Floor
150 East Gay Street
Columbus, Ohio 43215
- Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.
Oficina de Derechos Civiles, Región V
233 North Michigan Ave., Suite 700
Chicago, Illinois 60601



Comunicación de este procedimiento de quejas a personas que tienen un dominio limitado del idioma inglés o que tienen problemas auditivos o visuales.

Si tiene un dominio limitado del idioma inglés, el HCJFS le brindará un intérprete profesional calificado. Si tiene problemas de audición o de visión, el HCJFS hará las adaptaciones adecuadas para asegurarse de que este procedimiento se revise y se discuta con usted y que sus preguntas se respondan satisfactoriamente.