

Supervisor de Bienestar Infantil

Si no puede resolverse el asunto, el supervisor se reunirá con todas las partes dentro de 7 días laborables para analizar las inquietudes y crear un plan. Como participantes estarían el supervisor, el trabajador del caso y posiblemente el *Mentor de Apoyo* (Resource Peer Mentor o RPM en inglés) que le han asignado. Siéntase en libertad de presentar toda la documentación escrita que desee, tal como mensajes de correo electrónico, planes de caso o evaluaciones. Dentro de los 7 días laborables siguientes a la reunión, el supervisor se pondrá en contacto con usted para verificar cómo va el plan y determinar si se ha resuelto el asunto. El supervisor seguirá pendiente de la situación hasta cuando se logre resolver el asunto o hasta cuando se considere necesario avanzar al siguiente paso del proceso.

Administrador Regional/Central de Campo del Programa de Bienestar Infantil

En caso de no haber un plan viable, por favor contacte a su administrador regional/central del programa. Se realizará una reunión dentro de los 7 días siguientes a su solicitud en la cual estarán el trabajador social, el supervisor, el representante de licencias y su RPM. Usted puede optar por tener presente en la reunión a alguien más como apoyo personal adicional, pero recuerde que esta persona no tiene derecho a información confidencial. Se hará lo mejor por llegar a una resolución, sin embargo, de no ser posible, se le informará por vía telefónica cuál ha sido la decisión dentro de los 7 días laborables siguientes a la reunión.

Grupo de Resolución de Problemas (PRT)

En caso de no poder resolver diferencias irreconciliables a nivel local, los padres de apoyo tienen el derecho de presentar una reclamación formal ante el Grupo de Resolución de Problemas. Las reclamaciones formales deben presentarse dentro de los 7 días laborables siguientes a la fecha en que la familia de apoyo haya recibido respuesta verbal por parte del administrador

Grupo de Resolución de Problemas (PRT)

regional/central del programa con respecto a la decisión tomada. El Administrador Regional/Central del Programa puede suministrarle los formularios que necesita o puede obtenerlos en línea en: <http://healthandwelfare.idaho.gov/Children/AdoptionFosterCareHome/FosterAdoptiveParentResources>.

Para presentar su reclamación, póngase en contacto con:
Child Welfare Problem Resolution Team
Idaho Department of Health & Welfare, FACS
450 State Street, 5th Floor
Boise, Idaho 83720
Phone: (208) 334-5700
Email: fostercarewebsite@dhw.idaho.gov

Un representante del Grupo de Resolución de Problemas se pondrá en contacto con usted dentro de dos días laborables para obtener información adicional y programar una reunión. Las entrevistas se realizarán con personal adecuado de Servicios para Familias y Niños (CFS), padre(s) de apoyo y cualquier otra persona que pueda ser afectada por el proceso de resolución según el criterio del Grupo de Resolución de Problemas. El grupo está formado por el Administrador Delegado de la División, el Administrador del Programa, Especialistas del Programa, representantes regionales/centrales de CFS y el RPM. Se harán recomendaciones con base en la información recibida y presentada ante el Administrador de la División para obtener su aprobación. Se dará notificación de la decisión por vía telefónica dentro de 7 días laborables. El Administrador de la División tiene la autoridad de tomar la decisión final.

Si tiene alguna pregunta, por favor contacte a Julie Sevcik
Idaho Department of Health & Welfare –FACS
Child Welfare Program Specialist
Foster Care Recruitment & Retention
450 W. State Street, 5th Floor
Boise, Idaho 83720
Teléfono: 208.334.6953
Correo electrónico: Julie.Sevcik@dhw.idaho.gov

Proceso de Reclamación de Idaho para Padres de Apoyo



IDAHO DEPARTMENT OF
HEALTH & WELFARE

El Programa de Servicios de Idaho para Familias y Niños está muy agradecido y orgulloso de contar con padres de apoyo dispuestos a abrir las puertas de su corazón y de sus hogares a niños que necesitan cuidado temporal. De no ser por su dedicación y compromiso, nuestro programa de bienestar infantil no lograría cuidar adecuadamente de niños y familias en crisis.

Reconocemos que cuando trabajamos juntos como equipo de profesionales para resolver los problemas que surgen, puede haber ciertos conflictos debido a las emociones implicadas

y las circunstancias particulares de cada niño. Cuando surge algún problema, los padres de apoyo tienen el derecho de manifestar sus inquietudes y ser escuchados.

Esta guía está diseñada para los padres de apoyo del estado de Idaho con licencia para brindar cuidado temporal quienes en el momento tengan niños bajo su cuidado y deseen presentar una reclamación.

Promueve un proceso abierto y sistemático en el que todos los participantes tienen la oportunidad de ser escuchados y exponer libremente su punto de vista. Implica compartir información, opiniones e intereses, lo cual resulta en un proceso colaborativo que ayuda a resolver problemas.

Estamos comprometidos a establecer relaciones comprensivas con los padres de apoyo para alcanzar resultados óptimos que beneficien a niños y familias.

Ejemplos de posibles motivos de reclamación

- Problemas de comunicación
- Desacuerdo con la decisión de la agencia de retirar a niños del hogar debido a cuestiones que no correspondan a problemas de seguridad
- Incumplimiento de normativas
- No coordinar la prestación de servicios necesarios para el niño y/o la familia de apoyo
- Incumplimiento de las responsabilidades indicadas en el Acuerdo de Cooperación y el plan específico de servicios del niño
- Indicaciones de represalias

Ejemplos de motivos no válidos de reclamación

- El padre/La madre de apoyo es objeto de una investigación relacionada con acusaciones de abuso de menores y negligencia
- Un conflicto con una agencia de licenciamiento o colocación que no sea la de Servicios para Familias y Niños (CFS)
- Un conflicto relacionado con la revocación o negación de una licencia para un hogar de cuidado temporal. Para información sobre el proceso de apelación, por favor consulte las políticas de Audiencias Administrativas en adminrules.idaho.gov/rules/current/16/0503.pdf
- La colocación de un niño nativo americano en concordancia con las preferencias de colocación de la Ley de Bienestar del Niño Nativo Americano (ICWA)
- El traslado del niño con el propósito de lograr la reunificación con el padre/la madre biológico(a) o colocación con hermanos
- Un conflicto con una decisión judicial refutada
- Desacuerdo con las decisiones de colocación y permanencia tomadas por el Comité de Selección. Para más información sobre el proceso de apelación, por favor consulte el proceso de Resolución de Colocación Extendida.
- Extended Placement Resolution process.

Cadena de Mando

El Programa de Servicios para Familias y Niños considera que la gestión de prácticas de bienestar infantil cuenta con mejores garantías cuando la oficina local revisa las decisiones y acciones de su propio personal. El procesamiento de quejas y problemas a nivel local permite garantizar que los administradores estén informados de las inquietudes existentes, y refuerza el compromiso y responsabilidad de la agencia para con las familias de apoyo.



Trabajador Social de Bienestar Infantil

Si tiene un desacuerdo con el trabajador de su caso, busque cómo dialogar abiertamente con él. Manifieste sus inquietudes de manera clara y sincera. Busquen una solución que sea aceptable para ambos si es posible. El trabajador del caso compartirá información con su supervisor sobre el problema y la solución, y tal supervisor se pondrá en contacto con usted dentro de 7 días laborables para hacer un seguimiento al caso y determinar si se ha podido resolver el asunto.