

# County of Santa Clara

Social Services Agency

353 West Julian Street  
San Jose, California 95110-2335



---

## Estimados padres de recursos:

Permítanme comenzar diciéndole **gracias** por todo lo que hace todos los días para los niños y las familias.

De acuerdo con la **Iniciativa de calidad para padres (QPI)**, y el **Modelo de práctica infantil y familiar (CFPM)**, el Departamento de Servicios para Familias y Niños (DFCS) está trabajando en mejorar la colaboración con las familias de recursos. Esta póliza es para aclarar y estandarizar el proceso de comunicación recíproca entre los trabajadores sociales y el personal del departamento y las familias de recursos. La meta es de mejorar la comunicación y garantizar una respuesta a los padres de recurso para las necesidades de crianza de nuestros niños.

Debido a la naturaleza del trabajo, una respuesta inmediata (o dentro de 24 horas) una respuesta del trabajador social no siempre es posible. Sin embargo, satisfacer las necesidades de nuestros padres de recursos sigue siendo una prioridad. Se les pide a los padres de recurso buscar asistencia adicional en caso que el trabajador social no esté disponible, ya que satisfacer las necesidades de los niños y las familias es una responsabilidad compartida de todo el personal (incluyendo supervisores, gerentes, etc.) dentro del departamento.

---

## Recomendaciones para padres de recursos y trabajadores sociales

### Comunicación de día a día

Para comunicación de día a día y asuntos que no requieren una respuesta inmediata, el trabajador y el padre de recurso deben juntos **identificar la preferencia de comunicación** (por ejemplo, teléfono, texto, o correo electrónico). **Como cortesía, tanto los padres de recursos y los trabajadores sociales aprecian el reconocimiento de que ha recibido un mensaje.**

**Tenga en cuenta que al enviar información a los trabajadores sociales que sería pertinente para el resto del equipo, los trabajadores sociales aprecian tener a los miembros del equipo incluidos en los correos electrónicos para que no tengan que informar por separado a otros miembros del equipo.**

**El horario comercial del departamento se define como 8:00am – 5:00pm.**

---

## Recomendaciones para padres de recursos

### Comunicación Sensible al Tiempo

Cuando surgen necesidades o preocupaciones sensibles al tiempo y no son crisis (por ejemplo, cambios en el horario o día de las visitas, arreglos de viaje, necesidades escolares), se les recomienda a los padres de recursos que utilicen el correo electrónico para comunicarse con los trabajadores sociales y otro personal de DFCS. Esto iniciará y realizará un seguimiento del proceso mientras también acelera una respuesta. Además, si el padre del recurso y el trabajador social han identificado el texto como un buen medio de comunicación, el padre del recurso también puede enviar un mensaje de texto al trabajador social para informarle de la necesidad o para obtener una breve actualización y después debe mandar un correo electrónico.

Refiera a la lista adjunta o llame al lobby de DFCS al 408/501-6300 para la información de contacto:

- **Paso 1:** Envié un correo electrónico al trabajador social del niño indicando cuándo necesita una respuesta. Dele al trabajador social al menos **24 horas para responder** - - **Si necesita una respuesta o no tiene la respuesta necesaria dentro de las 24 horas - proceder al paso 2**
- **Paso 2:** Reenvíe el correo electrónico original al supervisor del trabajador social e incluya al trabajador social, el trabajador social de aprobación (RFA) e incluya su agencia de apoyo.
  - Recursos de Advocación y Servicios de Apoyo (**RASS-Seneca**), para familias reclutadas
  - Equipo de apoyo al pariente (**RST**), para familias y miembros extendidos no relacionados (NREFM) (Caridades Católicas)
  - Asociación de padres de crianza, padres adoptivos y parentesco (**KAFPA**), para todos los padres de recursos que tengan membresía (tener en cuenta que el primer año de membresía es gratis para todas las familias de recursos recién aprobadas, cuando la familia de recursos se inscribe)
- **Paso 3:** Si el asunto continúa sin resolverse, enviar la cadena de correo electrónicos (incluya todos los miembros del equipo) al gerente del supervisor y al gerente del programa de RFA (consulte la lista).

\* **Si no tiene acceso al correo electrónico, siga los mismos pasos por teléfono, tomando nota de quién y cuándo llamó a cada persona. Asegúrese de dejar mensajes que detallen las necesidades específicas que solicita.**

\* Si necesita asistencia inmediata durante el horario comercial, llame al 408-501- 6300 y pregunte por el oficial del día para la unidad del trabajador social.

**Si necesita asistencia inmediata durante el horario comercial (8am – 5pm)**

- **Julian Office/San Jose**  
Para los casos en continuación llame al 408-501-6300 y solicite al trabajador día (OD). Si el caso está en Investigaciones de Dependencia (DI), llame al 408-501-6400 y solicite el gerente.
- **Gilroy/South County Office**  
Wren Ave, Gilroy – Llame al 408-758-3440 y solicite al trabajador del día (OD).

### **Apoyo durante una crisis**

Para crisis/emergencias (amenazas de daño a sí mismos o a otros, amenazas de huir, inestabilidad emocional severa) que necesitan una respuesta inmediata, no esperen 24 horas para una respuesta del trabajador social. **Utilice los siguientes recursos:**

- Equipo de respuesta rápida de Seneca: 1-877-529-5720
- Programa móvil de crisis de *Uplift Family Services*: 408-379-9085 o al 1-877- 41CRISIS
- Programa móvil de asesoramiento y respuesta de crisis de *Alum Rock* (MCRC): 408-294-0579
- Centro de maltrato y abuso infantil (CANC): 1-833-722-5437 (KIDS)

\* **En caso de una emergencia inmediata que ponga en peligro la vida, llame al 911.**

---

## **Recomendaciones para trabajadores sociales**

### **Comunicación Sensible al Tiempo**

Cuando surgen necesidades sensibles al tiempo, los trabajadores deben responder al método de preferencia en que los padres de recursos y el trabajador social estuvieron de acuerdo en seguir. Siga la manera siguiente:

- **Paso 1:** Póngase en contacto con la familia de recurso del niño en la forma preferida de comunicación. Dele al padre de recursos **24 horas para responder** - - **Si necesita una respuesta o no tiene la respuesta**

**necesaria dentro de las 24 horas - proceder al paso 2**

- **Paso 2:** Envié un correo electrónico al trabajador de aprobación (RFA) y al padre de recursos y la agencia de apoyo apropiada
  - Servicios de Apoyo (**RASS-Seneca**), para familias reclutadas
  - Equipo de apoyo al pariente (**RST**), para familias y miembros extendidos no relacionados (NREFM) (Caridades Católicas)
  - Asociación de padres de crianza, padres adoptivos y parentesco (**KAFPA**), para todos los padres de recursos que tengan membresía (tener en cuenta que el primer año de membresía es gratis para todas las familias de recursos recién aprobadas, cuando la familia de recursos se inscribe)
- **Paso 3:** Si el asunto continúa sin resolverse, enviar la cadena de correo electrónicos (incluya todos los miembros del equipo) al gerente del supervisor y al gerente del programa de RFA (consulte la lista).
- **Pasa 4:** Si el asunto sigue necesitando atención, reenvíe la cadena de correo electrónico al gerente de RFA (incluyendo todos los miembros del equipo) y su propio gerente.

**Respuesta a crisis (para trabajadores sociales)**

Para otra crisis/emergencias que necesitan una respuesta inmediata, no espere las 24 horas para recibir una respuesta de las agencias de apoyo o del personal de RFA. Si se sospecha maltrato o abuso infantil, haga un Informe de presunto maltrato o abuso infantil (SCAR), al Centro de maltrato y abuso infantil. Para otras situaciones, como amenazas de daño a sí mismo u otras personas, amenazas de huir o preocupación general sobre la seguridad o el bienestar del niño, utilice los recursos siguientes o realice una visita al hogar.

- Equipo de consulta rápida de Seneca: 1-877-529-5720
- Programa móvil de crisis de *Uplift Family Services*: 408-379-9085 o llame al 1-877- 41CRISIS
- Programa móvil de asesoramiento y respuesta de crisis de *Alum Rock* (MCRC): 408-294-0579
- Sistema de Respuesta Familiar Urgente: 1-833-939-FURS (3877)
- Después del horario comercial, Centro de maltrato y abuso infantil (CANC): 1-833-722-5437 (KIDS)
- **En caso de una emergencia inmediata que ponga en peligro la vida, llame al 911.**

---

Las Reuniones de Equipo Infantil y Familiar (CFTM) facilitadas por una personal neutral en DFCS están disponibles como un recurso para facilitar la colaboración y la crianza conjunta entre los padres biológicos y los padres de recursos para evitar interrupciones en la colocación. En una reunión de este tipo, el equipo (incluye los padres de recursos, los padres biológicos, los jóvenes y los proveedores de servicios) se puede reunir para discutir los planes, las necesidades y la crianza de los niños/jóvenes. Estas reuniones se pueden solicitar a través del trabajador social del niño.

Gracias por tomarse el tiempo para leer esta póliza. Entendemos la complejidad y los retos emocionalmente dentro del Sistema de Bienestar Infantil. Debido a estos retos, la comunicación efectiva es fundamental para apoyar las relaciones productivas y el bienestar de todos. Estas relaciones y comunicación influyen en la estabilidad de la colocación, la reunificación y la permanencia para todos los niños.

Si tiene alguna pregunta o pensamiento que le gustaría compartir, por favor de llamar o enviar un correo electrónico a la Coordinadora de QPI, Thai Tran al (408) 501-6719 o thai.tran@ssa.sccgov.org.

Sinceramente,

El Comité Directivo de QPI

Grupos de Trabajo de QPI (incluyendo trabajadores sociales y padres de recursos)

Equipo Ejecutivo de DFCS