

Working with CPS and Other Service Providers /Trabajando con CPS y otros proveedores de servicios de apoyo

En un caso activo con los Servicios de Protección al Menor (CPS), usted conocerá y trabajará con distintas personas. Puede ser que además de su trabajadora social de CPS consulte tanto con doctores, terapeutas, consejeros en abuso de drogas y alcohol, y maestros, así como con abogados, Tutores Judiciales del menor (GAL) y otros más activamente participando.

Muchos de estos participantes serán importantes en su caso, así que piense de antemano la manera más sabia de utilizar su tiempo al reunirse con cada uno. Algunos de ellos serán considerados expertos por el tribunal y le informarán al juez sobre lo que usted está haciendo para que sus hijos regresen a casa. Si tiene una buena relación con su terapeuta y con el doctor, maestro o terapeuta de su hijo, ellos también pueden comunicarle al juez lo bien preparado que está usted para que su hijo regrese bajo su cuidado.

Trabajando con CPS

La trabajadora social de CPS es posiblemente la participante más importante en su caso. Es con ella con quien usted estará trabajando más para coordinar las obligaciones que se le han ordenado cumplir, para organizar las visitas de convivencia con su hijo, para hablar con un terapeuta o con un instructor de crianza de menores sobre las obligaciones que usted tiene, y es ella quien le informará al juez sobre sus avances en el cumplimiento de estas obligaciones así como sobre sus visitas de convivencia, su hogar, su empleo y cualquier otro asunto que usted tenga pendiente. Es la trabajadora social también quien le informará al juez cuando usted esté o no esté cumpliendo con sus obligaciones, con las visitas a su hijo, con su busca de vivienda y con el mantener un trabajo remunerado para poder hacerse cargo de su hijo. Si su caso va a juicio, es la trabajadora social quien estará comunicando al juez por qué se debe dar término a su patria potestad del menor. Por todas estas razones, es MUY importante que tenga una buena relación con su trabajadora social.

Los trabajadores sociales de CPS son personas de bien y de corazón compasivo. Les interesa mucho el trabajo que desempeñan y por eso han elegido esta profesión. Ellos también están muy ocupados y tienen muchos otros casos como el suyo a los que tienen que dar atención y, como todos, a veces cometen errores.

Los trabajadores sociales trabajan con muchas familias a la vez. Esto significa que quizá no le regresen sus llamadas tan pronto como usted quisiera o que no se acuerden tan bien de cada detalle en su caso como usted quisiera. Esto puede ser muy frustrante para los padres y madres, ya que se encuentran en pleno desarrollo de su caso con CPS y cada petición que hacen les parece a ellos que es urgente.

Usted está en una situación difícil y además le preocupa su hijo y el futuro de su familia. Estas ciertamente son ansiedades muy serias, pero si le comunica a su trabajadora social sus necesidades y cumple con lo que le piden, ella puede tener un efecto positivo en su vida.

Su trabajadora social también puede recomendarle servicios de apoyo muy valiosos y darle información sobre viviendas, violencia intrafamiliar, la drogadicción, cómo criar a los niños, el trabajo, capacitación laboral, asistencia alimenticia, atención médica y cualquier otro problema que usted tenga. ¡Aproveche los conocimientos que tiene su trabajadora social!

Trabajando con otros proveedores de servicios de apoyo

Además de trabajar con su trabajadora social, probablemente está trabajando con muchas otras personas conocidas como “proveedores de servicios de apoyo”. Es posible que entre ellos se incluya a doctores, consejeros en drogadicción o alcoholismo, terapeutas, instructores sobre la crianza de los hijos y otros más. Estas personas son importantes en su caso y quizá se les pida que testifiquen ante tribunales sobre cómo ha estado trabajando con su plan de obligaciones y cumpliendo con todas las tareas que el juez le ordenó para que sus hijos regresen a casa. En otras palabras, es importante que usted forje buenas relaciones con estos proveedores por las mismas razones que usted quiere tener una buena relación con su trabajadora social de CPS.

Muchos de los proveedores de servicios de apoyo le agradecerán y sentirá que son serviciales, pero quizá no siempre sea este el caso. Tal vez algunos de ellos no le caen bien o usted piensa que no les cae bien a ellos, o puede ser que algunos de los servicios de apoyo no sean de gran ayuda o aptos para su situación. Independientemente si el proveedor le cae bien o no, deberá hacer todo lo posible para que la relación funcione. Algunos de los servicios de apoyo son a corto plazo, tan solo de algunas cuantas clases u horas. Si este es el caso, trate de mantener una buena actitud. Tome notas, prepárese para las clases, haga preguntas, y busque temas que le parezcan interesantes en lo que aprende porque, si puede pensar en maneras de mantener el interés, el tiempo pasará más rápido.

Aún con una buena actitud quizás habrá ocasiones en que sienta que sencillamente no puede trabajar con cierto proveedor de servicios de apoyo. Esto puede ser difícil, especialmente si está trabajando con este proveedor a largo plazo o en persona como un terapeuta o un doctor. En ese caso, deberá hablar con su trabajadora social para ver la posibilidad que le asignen a otro proveedor de servicios de apoyo. Hasta puede intentar hablar con el proveedor mismo para averiguar si le puede recomendar a alguien más que él piense le pueda agradar a usted. Hable directo pero con tacto sobre lo que pretende recibir y lo que usted piensa le será más beneficioso. Si eso no funciona, hable con su abogado para que él le solicite al juez que ordene a la trabajadora social que le encuentre otro proveedor de servicios de apoyo.

¡LA BUENA COMUNICACIÓN ES LA CLAVE! A continuación se mencionan varias formas de establecer una buena comunicación con su trabajadora social y con otros proveedores de servicios de apoyo:

- Asegúrese que tiene por escrito el número telefónico, correo electrónico y domicilio comercial de los participantes en su caso, así como el número telefónico del supervisor. Anótelos en donde le sea fácil encontrarlos siempre.
- Averigüe qué días son los más probables para que estén en la oficina o a qué hora están más disponibles para hablar por teléfono o en persona.
- Si usted llama y la llamada va al buzón de voz, asegúrese que deja un mensaje con su nombre (y el de su hijo, si es necesario), su número telefónico, los días y horas en que le pueden regresar la llamada y la razón de su llamada.
- Anote cada vez que usted llama y deja un mensaje. Mantenga un registro de estas llamadas para que pueda informarle al tribunal sobre sus esfuerzos. Esto le demostrará al juez que usted se está responsabilizando y esforzando en cumplir con su plan de obligaciones.
- Si usted ha llamado varias veces al proveedor de servicios de apoyo y no le regresan las llamadas, llame entonces a la trabajadora social para informárselo. Si es la trabajadora social quien no regresa las llamadas, llame a su supervisor, explicando amablemente la situación. La trabajadora social debe asegurarse que el proveedor de servicios le regresa la llamada. Si se le está dificultando comunicarse con su trabajadora social, el supervisor debe asegurarse que ella le regresa la llamada.
- Si usted no logra que alguien le regrese las llamadas, informe a su abogado lo que está sucediendo y pídale que él mismo llame.
- Si aún no obtiene resultados, hay otras opciones a seguir como el presentar una queja ante tribunales, pero el presentar una queja NO DEBE SER su primera opción.

Formulando una queja

Si su trabajadora social se niega a ayudarlo en algo o le trata con falta de respeto, usted tiene el derecho a formular una queja. Antes de hacerlo, trate de resolver el problema con ella. Si no logra resolverlo, intente hacerlo con la supervisora de la trabajadora social. Si no hay resultados, pida ayuda a su abogado. Y, como último recurso, formule entonces una queja. Pero recuerde, el presentar una queja no necesariamente causará que le asignen otra trabajadora social o que le regresen de inmediato a su hijo, y muy probablemente empeorará su situación si lo hace sin justificación.

Si está inconforme con la investigación de CPS, consulte la página 49 para mayor información sobre cómo presentar una queja o cómo conseguir que se revisen las conclusiones de esta investigación. Para formular quejas sobre las reglas de CPS o la conducta de una trabajadora social, refiérase a la siguiente información:

OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Cuándo acudir: Cuando un trabajador de CPS se ha comportado inapropiada o injustamente.

Cómo hacerlo: Comuníquese a la oficina al 1-800-720-7777 o por correo electrónico al enlace, oca@dfps.state.tx.us. Cuando formule su queja, incluya los nombres de los implicados, el de la trabajadora social y el de cualquier otra persona con quien usted se haya quejado, e incluya sus datos para que puedan localizarlo.

Lo que se hará: La oficina investigará su queja y hará recomendaciones.

OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Cuándo acudir: Cuando un trabajador de CPS no ha seguido las normas y procedimientos del departamento o ha quebrantado alguna otra regla.

Cómo hacerlo: Llame al 1-877-787-8999 (los que padecen de sordera o tienen dificultades auditivas pueden marcar el 711 o 1-800-735-2989) o formule la queja por escrito, enviándola a:

HHSC 000 MC H-700
PO Box 13247
Austin, Texas 75711-3247

Incluya su nombre, número telefónico, su queja y el número de su caso.

Lo que se hará: Esta oficina es una tercera entidad neutral, que revisará su caso y hará recomendaciones sobre cómo se pueden modificar las acciones tomadas.

Estas dos entidades sólo tratan asuntos relacionados con las decisiones tomadas por CPS. Ninguna de estas oficinas puede modificar una orden judicial o revisar las acciones que hayan tomado los oficiales del orden público. Si usted desea objetar a la decisión judicial que dio fin a la patria potestad de sus hijos, debe hablar con su abogado sobre cómo presentar una apelación ante tribunales. Refiérase a la página 17 para mayor información sobre cómo presentar una apelación ante tribunales.

PUNTOS QUE RECORDAR:

SU ACTITUD IMPORTA. El juez quiere ver que usted toma en serio el reporte hecho sobre su maltrato o descuido. Si aparenta estar sin motivación para hacer cambios o si ignora los riesgos contra la seguridad de su hijo, CPS y otros proveedores pudieran pensar que usted no mantendrá a su hijo a salvo.

SIEMPRE CON HONESTIDAD. Nunca debe mentir o inventar explicaciones sobre lo que ocurrió. Si CPS u otros proveedores se enteran de la verdad después, no confiarán más en usted. Por otra parte, en ocasiones es mejor no decirlo todo ni contestar de inmediato a todas las preguntas que le hagan, ya que pueden relatar ante tribunales lo que usted les dijo. Si no tiene claro qué o cuánto deberá decir, preguntárselo a su abogado antes de reunirse con ellos. Para mayor información sobre la confidencialidad con su abogado, refiérase a la página 31.

ACTÚE CON RESPETO. Nunca debe actuar con violencia o agresión. Los trabajadores sociales de CPS a menudo son personas jóvenes y hacen un trabajo muy difícil. De igual forma, los terapeutas y otros proveedores de servicios de apoyo trabajan bajo mucho estrés. Tenga presente que hay que tener calma y actuar con respeto, ya que al hacerlo, estará demostrándoles a la trabajadora social y al juez que también tendrá calma y respeto para con su hijo.

SEA PUNTUAL. ¡Cumpla con todas sus citas! Esto incluye las visitas de convivencia con su hijo. Si no puede llegar a tiempo a alguna cita, llame a la persona de la cita y avísele. El tiempo es valioso. No haga esperar a aquellos que tratan de ayudarlo. El faltar a una cita da la apariencia al juez que a usted no le importa el caso y que no tiene interés en ser un padre o una madre responsable que pueda brindar protección a su hijo.

.....

“Yo decidí drogarme.”

– Grupo de Colaboración y Enlace de Padres y Madres de Familia

.....