



The Mediation Center
Finding common ground.

Programa de Visitas para Familias (PVF) Paquete de Información y Bienvenida (Intercambios)

Este paquete pretende ayudarle a entender completamente cómo utilizar el PVF más eficientemente. El PVF es un servicio enfocado en los niños. Nosotros proveemos un lugar seguro y cómodo para que padres e hijos construyan relaciones positivas. Nuestra meta es ayudar a las familias a mantener contacto continuo entre los padres e hijos en un ambiente seguro.

El PVF se compromete a asistir a las familias a establecer y mantener relaciones positivas con sus hijos y minimizar los efectos del conflicto entre los padres. El personal de PVF se esforzará por hacer que su experiencia de visita/intercambio sea lo más placentera posible.

Servicios ofrecidos:

□ Visitas supervisadas

Permite que el padre / madre e hijo pasen hasta **una hora semanal** juntos en un ambiente seguro y ofrece actividades apropiadas para que las familias pasen un tiempo placentero juntos. Padres e hijos tienen la visita en una habitación privada donde un monitor observa la visita, para tomar notas, asegurar el bienestar de todos y proporcionar apoyo a la parte visitante. El/la tutor(a) legal no tiene contacto alguno con el/la no-tutor(a) legal ya sea antes, durante o después de la visita.

□ Intercambio Seguro

Permite al niño la transición entre los padres por el fin de semana y/o visitas cortas sin supervisión (hasta 5 horas) sin contacto entre los padres. Cuando hay algún conflicto potencial o problemas de seguridad durante los intercambios, el Servicios de Intercambio Seguro ofrece una alternativa segura. Las partes llegan y se van del PVF a horas diferentes y utilizan entradas diferentes.



United Way
Funded Program

Este proyecto cuenta con el apoyo de la subvención ID #: 008580 otorgada por el Gobernador de la Comisión de Crimen de Carolina del Norte. Las opiniones, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación, programa/muestra son del autor(es) y no necesariamente reflejan los puntos de vista del Departamento de Justicia, Oficina Contra la Violencia en Contra de las Mujeres.

PVF Políticas y Procedimientos

Revisado Junio 2014

Antes de Comenzar con los Servicios

Después de que ambos padres completan el proceso de admisión, el horario de intercambio será acordado por el personal del PVF. Tratamos de que los padres no tengan contacto entre ellos durante la admisión o el servicio.

El PVF tiene dos entradas. Se le asignará a cada parte una entrada separada y un área de estacionamiento adyacente.

Entrada por N. French Broad Avenue

- Parquee en la calle o al sur del edificio. No se estacione en otro lugar.
- Acérquese por la entrada N. French Broad Avenue
- El momento de llegada y de la salida se determinará por el personal del PVF.
- La hora de llegada será de 15 minutos antes del intercambio, a menos que exista una orden de protección contra la violencia doméstica.
- Si hay una Orden De Protección Por Violencia Intrafamiliar, el demandante no tendrá ningún tiempo de espera.
- **Animamos a los padres a que hagan los arreglos para que los niños recorran las instalaciones antes de su primera intercambio.**

Entrada por Carter Street

- Parquee cerca de la puerta en la entrada de Carter Street. No se estacione en otro lugar.
- Acerquese por la entrada de Carter Street
- El momento de la llegada y de la salida se determinará por el personal del PVF.
- La hora de llegada será en el momento del intercambio, a menos que exista una orden de protección contra la violencia doméstica.
- Si existe una Orden De Protección Por Violencia Intrafamiliar, la hora de llegada será 15 minutos antes del intercambio.
- La hora de salida será 15 minutos después de que el intercambio se complete.

Procedimientos del Programa

Seguridad

Por la seguridad de todos, un oficial de la policía puede estar presente en el edificio en todo momento.

Nuestros oficiales de seguridad son oficiales de policía armados, con o sin uniforme. Ellos pueden inspeccionar a cualquier persona y sus pertenencias en cualquier momento, para garantizar la seguridad. Como una medida adicional de seguridad todas las habitaciones de visita/intercambio, los estacionamientos y la sala de espera están monitoreadas con video y audio. Si los oficiales de seguridad tienen cualquier sospecha acerca de la seguridad, ellos están autorizados a no permitir la visita a cualquier invitado, niño o adulto.

Programación de intercambios

Nosotros hacemos todo lo posible para encontrar el horario de intercambio que mejor funcione para los niños y los padres.

Solo programamos los intercambios cuando tenemos disponibilidad de espacio y de personal. Una vez que determinamos el programa de intercambios, su intercambio será en el mismo día y a la misma hora cada semana. Se espera que los padres se comprometan con el calendario de sus intercambios – estén presentes y a tiempo. Los intercambios cancelados no podrán ser programados de nuevo. Por lo tanto, el programa de visitas continuará la siguiente semana. Si cualquiera de los padres llega 15 minutos tarde, el intercambio puede ser cancelado.

Los intercambios son ofrecidos durante los siguientes horarios:

<u>Martes, Miércoles y Jueves:</u>	2:00PM - 7:30PM – visitas e intercambios
<u>Viernes:</u>	2:00PM - 5:30PM – visitas e intercambios
<u>Domingo:</u>	4:30 PM - 5:30 PM – intercambios solamente

Llegadas

Para garantizar la seguridad de todos, nadie puede estar en las instalaciones fuera de la hora programada para su intercambio sin una cita. No se permite la entrada al edificio hasta la hora de su cita, **usted debe esperar fuera de las instalaciones si llega antes de tiempo. No espere en el estacionamiento si llega antes de tiempo.**

El PVF puede cancelar intercambios, terminar el proceso de intercambio o rehusarse a brindarle el servicio en cualquier momento.

El personal puede terminar el intercambio si usted no cumple con las políticas y procedimientos del PVF o si se determina que las necesidades de una familia no pueden ser satisfechas por el entrenamiento y capacitación del personal o debido a otras circunstancias como enfermedad del personal del PVF o el clima. La información acerca del historial de cancelación de intercambios y suspensiones será registrada y anotada en los reportes para la corte. Si los servicios son terminados, ambas partes serán notificadas por escrito dentro de 14 días de la fecha de la terminación de los servicios.

Pago de los Servicios

A ambas partes les es requerido firmar un Acuerdo de Pagos previamente a la prestación de los servicios. Los pagos por intercambio son pagados por el/la padre/madre visitante y ambas partes pagan por los servicios de intercambio a menos que sea ordenado de otra forma por la corte. Si usted no puede pagar los costos, **cuando cada padre deba tres (3) intercambios, todos los intercambios en el futuro serán cancelados hasta que la deuda sea pagada por completo.** Para evitar la cancelación de intercambios, una vez se adeuden tres (3) intercambios, la deuda debe ser pagada por lo menos 24 horas antes de su intercambio.

A menos que la corte lo establezca de otra forma, los pagos por servicios son los siguientes:

<i>Admisiones:</i>	Gratuitas; un cargo de \$25 por día de cancelación o no presentarse
<i>Intercambios:</i>	\$5-35 (escala descendente de pagos basada en sus ingresos)
<i>Cancelación /Ausencias:</i>	\$15 (véase a continuación)
<i>Notas de Observación:</i>	\$20 si son revisadas más frecuentemente que cada 60 días (véase a continuación)
<i>Liberación de documento:</i>	\$30 por los reportes de las primeras 5 intercambios, \$2 por cada reporte adicional
<i>Pago por Testimonio:</i>	\$40 por hora, incluyendo tiempo de espera.

Dispensa de Pagos

El Programa de Visitas Familiares ofrece un número limitado de dispensa de pagos a clientes quienes tienen dificultad para pagar el intercambio. Usted puede aplicar para una dispensa de pagos después de haber participado y pagado por lo menos cuatro (4) intercambios. Usted puede recibir una dispensa de pago hasta por seis (6) intercambios. La Directora Ejecutiva de The Mediation Center aprueba todas las dispensas de pago. Generalmente, los clientes están limitados a dos dispensas de pago por año. Si Usted quiere aplicar, pregunte a la Supervisora de Servicio al Cliente por un formulario de *Petición de Dispensa de Pago*. **Usted tendrá que dar prueba de sus ingresos para ser considerado para una dispensa de pago.**

Cancelaciones y Ausencias

Nosotros hacemos lo posible para que los intercambios de los niños en el PVF se mantengan constantes. Puede ser difícil para un niño perder el intercambio con su padre/madre. Si Usted necesita cancelar un intercambio por cualquier razón, le pedimos que nos avise con **al menos** 24 horas de anticipación, llamando al 828-251-6089 ext. 420.

Si un intercambio no es cancelado con al menos 24 horas de anticipación, a la parte que cancela se le cobrará \$15.

Si se presenta una prueba de enfermedad o algún documento como prueba de emergencia, el pago puede ser dispensado. Cualquier gasto en el que se incurra será pagadero en el próximo intercambio programado. Los pagos atrasados pueden dar como resultado la suspensión del servicio. Dos ausencias sin contactar con alguien de PVF antes del intercambio de cualquiera de las partes pueden resultar en la terminación del servicio.

Suspensión del Servicio

Los intercambios funcionan mejor cuando los niños pueden ver sus padres cada vez que el intercambio es programado. **Si cualquiera de los padres (con custodia o sin custodia) cancela o no se presenta tres veces en tres meses (90 días), los intercambios pueden ser suspendidos por dos semanas.**

Si después de dos semanas de suspensión, adicionalmente hay tres intercambios cancelados o ausencias y la familia no se presenta dentro de los tres meses posteriores a la reanudación, se excluirá a la familia del calendario.

A ninguna familia se le garantiza que tendrán los intercambios el mismo día y a la misma hora después de una suspensión. Una cita para actualizar la admisión puede ser requerida si desea continuar con los servicios seis meses después de la fecha del último intercambio.

Entendemos que las circunstancias pueden cambiar. **Si hay problemas de programación debido al trabajo, escuela, actividades extracurriculares o vacaciones planeadas, por favor contacte a la Supervisora de Servicio al Cliente inmediatamente para discutir las alternativas. Una buena comunicación ayudará a evitar la suspensión o terminación del servicio.**

Comparta sus preocupaciones

Queremos que usted y su hijo se sientan seguros y confortables en el PVF y entendemos que pueden surgir preocupaciones en los intercambios. Por favor comparta cualquier preocupación que tenga, cuando su hijo no esté presente. A veces es posible que tengamos que atenderlo fuera del horario de intercambios. Llame a la Coordinadora de Servicio al Cliente al 828-251-6089 ext. 420 si tiene cualquier pregunta o preocupación acerca de su intercambio.

Procedimiento para poner una queja

Si tiene alguna inquietud, puede contactar con la Coordinadora de Servicio al Cliente al 828-251-6089 ext. 420, o con la Directora del Programa, al 828-251-6089 ext.419. Si el problema continúa sin resolverse, Usted puede enviar su queja por escrito a la Directora Ejecutiva de The Mediation Center. La Directora Ejecutiva revisará su queja y le responderá por escrito en un término de 14 días. Las decisiones tomadas por la Directora Ejecutiva son definitivas.

Notas de Observación

Las notas de observación son registros neutrales de los hechos y actividades llevadas a cabo durante los servicios, interacciones padre/madre-hijo e intervenciones del personal. El Programa de Visitas Familiares no ofrece evaluaciones de las familias que utilizan los servicios del programa ni hace recomendaciones sobre los futuros arreglos para el encuentro entre padres e hijos. El PVF se compromete a mantener la confidencialidad de los expedientes y se adhiere a las Políticas de Confidencialidad de The Mediation Center. Estas políticas están impresas al final de este documento para su referencia.

Las notas de observación pueden ser tomadas por profesionales con entrenamiento, semi-profesionales o voluntarios. Los observadores tienen instrucciones de registrar lo que pasa durante los contactos de padre/madre-hijo y se les pide no incluir opiniones o juicios. Las observaciones son de los contactos de padre/madre-hijo los cuales han ocurrido en un ambiente estructurado y protegido. No se intenta predecir que puede ocurrir en los contactos entre el mismo padre/madre-hijo en un ambiente menos protegido y sin supervisión. Las personas que utilicen estas notas de observación deben ser cuidadosas cuando hagan cualquier predicción.

Revisión de las Notas de Observación

Para revisar las notas de las observaciones de los intercambios, solicítelo con antelación. Usted debe venir al PVF y revisar las notas en presencia de un miembro del personal. Puede revisarlas una vez cada 60 días sin ningún cargo. Si Usted desea ver las notas de observación más frecuentemente, habrá un cargo de \$20 pagadero en la cita. Usted no puede llevarse las notas de observación de la oficina o escribir información acerca de los contenidos de las notas de observación.

Las copias de las notas de observación serán proporcionadas solamente con un citatorio o por petición del Departamento de Servicios Sociales por un caso activo o por petición de un terapeuta. Si Usted o su abogado requiere las notas de observación asociadas con sus intercambios, usted debe pedirlos con siete (7) días de anticipación para proporcionarle estos documentos. Hay un *costo de \$30 por liberación de documento* asociado con la entrega de la información. Si usted requiere notas de observación de más de cinco (5) visita/intercambios, hay un cargo adicional de \$2 por cada una de ellas.

Por Favor Recuerde

- 1. Si en cualquier momento el personal del PVF sospecha que una de las partes está bajo la influencia de drogas o alcohol, el intercambio será cancelado para ese día.**
- 2. Las armas no están permitidas dentro del PVF, incluyendo pero no limitadas a:** pistolas, cuchillos, navajas de bolsillo, cuchillas de afeitado o cualquier otro objeto que el personal de seguridad determine que puede ser potencialmente peligrosos.
- 3. Arregle la habitación de los intercambios antes de irse, así quedará lista para la siguiente familia.** Animamos a los padres a involucrar a su hijo en la limpieza de las habitaciones.
- 4. Realice actividades apropiadas para la edad de su niño.** Vídeos, DVD's deben de ser apropiados para la edad. No están permitidos las luchas o juegos rudos. No están permitidas las armas de juguete que parecen reales
- 5. No están permitidos en el PVF, el castigo físico o la amenaza del castigo físico de cualquier tipo.** Incluyendo palmadas en la mano del niño, dar nalgadas, apretar el brazo del niño, etc.

Artículos traídos al PVF

El personal revisará todos los regalos y comida traídos al PVF. Si desea envolver un regalo, por favor traiga los materiales al PVF para envolver el regalo después de que haya sido revisado por el personal.

Los intercambios seguros están para intercambiar con seguridad al niño de un padre a otro. El PVF no se hace responsable de la distribución o el intercambio de artículos que no están directamente relacionados con las necesidades de los niños.

Fotografías y Videos

Los padres pueden tomar fotografías de sus hijos durante el intercambio. No tome fotos del personal o voluntarios. Está prohibido grabar videos.

Comunicación relacionada con el hijo

El PVF pasará entre los padres solamente comunicaciones relativas al hijo. Se proveerá un formulario para esta comunicación. El personal del PVF revisará si el formulario es apropiado y hará una copia antes de pasarlo al otro padre. El personal y voluntarios del PVF no comunicarán mensajes verbales entre los padres o entre padres e hijo. La comunicación no relacionada con el hijo debe ser dirigida a los representantes legales de los padres (abogados).

Invitados

El PVF no permitirá que terceros no autorizados estén en los intercambios. No se permiten agresores sexuales en el Programa de Visitas Familiares. No se permiten invitados si una orden judicial lo impide o si existen preocupaciones concernientes a la seguridad que indiquen que el visitante no es seguro—física o emocionalmente- para el niño. No se permitirá a desconocidos asistir a un intercambio o tener acceso a las instalaciones.

Todos los invitados adultos deben presentar su licencia de manejar (se hará una copia para mantenerla en el archivo) y se adjuntarán al dejar/recoger el formulario de autorización.

Discusiones Apropiadas

Las conversaciones entre padres e hijos en el PVF deben ser positivas y apropiadas para la edad de los niños. Hablar sobre los procedimientos judiciales u otros temas de adultos no es adecuado. Ninguno de los padres debe hacer comentarios negativos sobre el otro padre en el PVF. No se permite el lenguaje obsceno, interrogatorios, amenazas o comportamiento amenazante de ninguna clase. El personal y los voluntarios están capacitados para intervenir si hay algún tipo de preocupación al respecto.

Preparando a Su Hijo para los Intercambios del PVF

Se necesita tiempo para que los niños se adapten al ambiente y al proceso de intercambio, por favor prepare a su hijo para el proceso de intercambio. Un punto de vista positivo y una sonrisa puede ayudar al niño a sentirse más relajado. Para ayudarlo a hacer este proceso más cómodo para su niño, le animamos a que lo traiga para que pueda visitar y jugar en el PVF antes de su primera intercambio. Nuestro personal es sensible a las necesidades de su hijo y le ayudará a hacer la transición lo más suave posible. Háganos saber de qué otra manera podemos ayudarlo.

Reportes Obligatorios

El personal del PVF está obligado a reportar cualquier sospecha razonable de maltrato infantil a las autoridades correspondientes. Esto incluye la negligencia y/o el abuso físico, sexual o emocional. El personal del PVF no investiga o determina si el abuso infantil o negligencia han ocurrido.

Medicamentos

El personal del PVF no puede administrar ningún medicamento a los niños a excepción de primeros auxilios básicos. Cualquier medicamento (con o sin receta) dado al niño en el PVF es responsabilidad de los padres. Si el medicamento está incluido en las pertenencias del niño para los intercambios, los padres deben proporcionar las instrucciones escritas del medicamento, la dosis y la hora/s en la(s) que debe darse.

Mal Tiempo

En situaciones de mal tiempo el PVF funciona de acuerdo a las decisiones de cancelación de clases de AB-Tech. **Si AB-Tech cancela sus clases nocturnas debido al clima, las visitas/intercambios para esa tarde serán también canceladas.** Usted puede llamar al 254-1921 para escuchar el mensaje del tiempo de AB Tech. Si usted no vive en el condado de Buncombe y el community college en su condado está cerrado debido al mal tiempo y usted no puede asistir a su intercambio, no le cobraremos la tarifa de cancelación.

En Caso de Alarma de Incendio

El personal del PVF ayudará a todos a salir del edificio. Los padres visitantes saldrán por Carter St. El personal PVF escoltará los niños a través de la salida N. French Broad. Los padres visitantes de N. French Broad Ave. Saldrán por la puerta principal y cruzarán la calle a la zona de seguridad. En el caso de que cualquiera de las dos entradas esté bloqueada, todo el personal, los niños y los clientes saldrán por la puerta más cercana a la zona de seguridad. El personal permanecerá con los niños hasta que el padre que ha de llevarse al niño pueda recogerlo en la entrada designada.

Políticas de Confidencialidad de The Mediation Center

Es política de The Mediation Center mantener la información de sus clientes confidencial. Excepciones a esta regla general de confidencialidad incluyen las siguientes:

- Cuando el cliente ha consentido expresamente la divulgación de la información, como lo es por medio de un escrito de Consentimiento para Compartir Información.
- Cuando el PVF recibe un citatorio u orden de la corte requiriendo que se divulgue la información confidencial.
- En circunstancias extraordinarias, tales como revelar la información confidencial a las autoridades policiales cuando sea necesario para proteger la salud, bienestar o seguridad de cualquier cliente, empleado u otra parte.

Declaración de No Discriminación de The Mediation Center

Es política de The Mediation Center mantener un ambiente libre de discriminación y prohibir la discriminación y acoso contra cualquier persona por motivos de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad, edad o incapacidad. El acoso de los participantes o personal de The Mediation Center Programa de Visitas Familiares no será tolerado.

The Mediation Center anima a las personas con discapacidades a participar en sus programas. Si usted requiere de ajustes especiales, tiene preguntas acerca de la accesibilidad física de las instalaciones o requiere comunicación alternativa sobre la información del programa, por favor llame a The Mediation Center al 828-251-6089 ext. 419 antes de su visita/intercambio.