



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

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.*

## Antes de Comenzar con los Servicios

Después de que ambas partes completan el proceso de admisión, un horario de visita o 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

- Estacionese en la calle o al sur del edificio. No se estacione en ningún otro lugar.
- Utilice la entrada de N. French Broad Ave.
- Llegue *exactamente a tiempo* para su cita programada
- Retírese inmediatamente después de que el niño sea acompañado al área de visita/intercambio.
- **Los padres también pueden arreglar que los niños hagan un recorrido por las instalaciones antes de su primera visita.**

### Entrada por Carter Street

- Estacionese cerca de la puerta de entrada por Carter Street. No se estacione en ningún otro lugar.
- Utilice la entrada de Carter Street.
- Llegue 15 minutos antes de su cita programada
- Retírese 15 minutos después de que la visita/intercambio se haya terminado.

## 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 la 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, 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. Si Usted se retira del PVF sin permiso, la policía puede ser contactada.

### Programación de visitas

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

Nosotros solo programamos las visitas cuando tenemos disponibilidad de espacio y de personal. Una vez que determinamos el programa de visitas, su visita será en el mismo día y a la misma hora cada semana. Se espera que los padres respeten el calendario de sus visitas – estén presentes y a tiempo. Las visitas canceladas no podrán ser programadas de nuevo. Por lo tanto, el programa de visitas continuará la siguiente semana. Si cualquiera de las partes llega 15 minutos tarde, la visita o intercambio puede ser cancelado. Repetidos y excesivos retrasos resultarán en la suspensión del servicio.

### Las visitas e intercambios son ofrecidos durante los siguientes horarios:

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

### Llegadas

Para asegurar la seguridad de todos, nadie puede estar en las instalaciones fuera de la hora de su visita programada sin una cita. La entrada al edificio no es permitida hasta la hora de su cita y usted debe de esperar fuera de las instalaciones de antemano. **No espere en el estacionamiento si llega antes de tiempo.**

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

El personal puede terminar las visitas por no cumplir con la 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. Información acerca de la historia de cancelación de visitas 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 los 14 días siguientes a la fecha de cancelación del servicio.

### 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 visita 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 ha pagado tres (3) visitas, todas las visitas en el futuro serán canceladas hasta que los pagos sean cancelados por completo.

*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>Visitas:</i>	\$15-60 (escala descendente de pagos basada en su ingreso)
<i>Intercambios:</i>	\$5-35 (escala descendente de pagos basada en su ingreso)
<i>No Presentarse:</i>	\$15 (véase a continuación)
<i>Cancelaciones:</i>	\$25 pago de reinstalación (véase a continuación)
<i>Notas de Observación:</i>	\$20 si son revisadas más frecuentemente que cada 60 días (véase a continuación)
<i>Pago por visitante:</i>	\$10 por visitante aprobado, por visita
<i>Liberación de documento:</i>	\$30 por reporte, debe pagarse al recibirlo
<i>Pago por Testimonio:</i>	\$40 por hora, incluyendo tiempo de espera. Pagaderos en las 72 horas posteriores a la comparecencia.

### **Dispensa de Pagos**

El Programa de Visitas Familiares ofrece un número limitado de dispensa de pagos a clientes quienes tienen dificultad para pagar la visita o el intercambio. Usted puede aplicar para una dispensa de pagos después de haber participado y pagado por al menos cuatro (4) visitas/intercambios. Usted puede recibir una dispensa de pago hasta por seis (6) visitas/intercambios. La Directora del 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 Clientes por un formulario de *Petición de Dispensa de Pago*. **Hay que proveer prueba de los ingresos corrientes para ser considerado para una dispensa de pago.**

## **Las Cancelaciones y el No Presentarse a las visitas o intercambios impactan en el funcionamiento general del Programa de Visitas Familiares.**

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

**Si una visita o 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, el pago puede ser dispensado. Cualquier cargo incurrido es pagadero en la próxima visita/intercambio programado. Los pagos atrasados pueden dar por resultado la suspensión del servicio. Si cualquiera de las partes se ausenta dos veces sin contactar con alguien del PVF antes de la visita/intercambio, esto puede resultar en la terminación de los servicios.

### **Suspensión del Servicio**

Nosotros hacemos todos los esfuerzos posibles para mantener consistencia con las visitas. **Si cualquiera de las partes (con custodia o sin custodia) cancela o no se presenta tres veces en tres meses (90 días), las visitas pueden ser suspendidas por dos semanas.**

Si adicionalmente tres visitas son canceladas o no se presentan dentro de los tres meses posteriores a la reinstalación, las visitas serán canceladas **indefinidamente.**

Después de esto, una actualización de la admisión puede ser requerida para una o ambas partes. A ninguna familia se le garantiza que ellos tendrán las visitas el mismo día y a la misma hora después de una suspensión. Una admisión actualizada puede ser requerida si desea continuar los servicios seis meses después de la fecha de la última visita.

Nosotros entendemos que las circunstancias pueden cambiar. **Si hay conflictos de programación debidos al trabajo, escuela, actividades extra-curriculares o vacaciones planeadas, por favor contacte a la Supervisora de Servicio al Cliente inmediatamente para hablar de las posibles alternativas. Una Buena comunicación ayudará a evitar la suspensión o la terminación del servicio.**

### **Comparta sus preocupaciones fuera de las horas de visita.**

Nosotros queremos que usted y sus hijos se sientan seguros y confortables en el PVF y entendemos que numerosas preocupaciones pueden surgir en las visitas. Queremos darle a sus preocupaciones el tiempo y esfuerzo que merecen y ser capaces de discutir esas preocupaciones de una forma que respete su privacidad. Esto también ayuda a proteger al niño de información inapropiada o del estrés. Por ésta razón, le pedimos que no discuta sus preocupaciones relativas a la visita durante las horas de su servicio. Llame a la Administradora de su Caso al 828-251-6089 ext. 420 para cualquier pregunta o hablar las preocupaciones que pueda tener relativas a su visita.

### **Procedimiento para Poner una Queja.**

Si usted tiene una queja, puede contactar la Supervisora de Servicio al Clientes al 251-6089 ext. 420 o con la Directora del Programa, al 251-6080 ext. 419. Si el problema permanece sin resolverse, usted puede mandar su queja por escrito a la Directora Ejecutiva. 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 de los hechos, son neutrales y objetivos, son sobre las 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 quienes usan los servicios del programa ni hace recomendaciones sobre los futuros arreglos para el acceso entre padres e hijos.

El PVF está comprometido a mantener los expedientes confidenciales y se adhiere a las Políticas de Confidencialidad del The Mediation Center. Esta política está impresa 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 las interacciones de padre/madre-hijo y se le pide no incluir opiniones o juicios. Las observaciones son de las interacciones de padre/madre-hijo, las cuales han ocurrido en un ambiente estructurado y protegido. No se intenta predecir acerca de cómo los contactos entre el mismo padre/madre-hijo pudiesen ocurrir en un ambiente menos protegido y sin supervisión. Los usuarios de estas observaciones deben de ser cuidadosos cuando hagan tales predicciones.

## **Revisión de las Notas de Observación**

Usted puede revisar las notas de las observaciones de las visitas o intercambios en las cuales su hijo participa. Para revisar las notas, debe de hacer una cita con por lo menos una semana (7 días) de anticipación. Usted debe de venir al PVF y revisar las notas en la presencia de un miembro del personal. Usted puede revisarlas una vez cada 60 días sin ningún costo. Si Usted desea ver las notas de observación más frecuentemente, tendrá un costo 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 serán proporcionadas solamente por citatorio o a petición del Departamento de Servicios Sociales por un caso activo o a petición de un terapeuta. Si usted o su abogado requiere por un citatorio las notas de observación asociadas con sus visitas/intercambios, Usted debe de pedir las 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 o su hijo están actualmente trabajando con un terapeuta y quisiera que el terapeuta tenga acceso a las copias de las notas de las visitas, por favor notifíquelo a la Supervisora de Servicio al Cliente cuando llene el formulario de **Consentimiento para Compartir Información**. Se aplica el mismo costo de \$30.

## **Supervisión con Soporte**

El PVF quiere que usted tenga la visita más exitosa posible con su hijo. Por esta razón, el personal que monitorea las visitas se reunirá con los padres sin custodia 15 minutos antes y 15 minutos después de las visitas para discutir las estrategias para una visita exitosa. El personal que monitorea las visitas lo ayudará a establecer las metas y lo asistirá durante la visita conforme lo vaya necesitando.

## **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**, la visita o intercambio será cancelada para ese día. Si usted tiene algún problema médico que le impida tener un desempeño normal.
- 2. Las armas no están permitidas dentro del PVF**, incluyendo pero no limitadas a: pistolas, cuchillos, navajas de bolsillo y cualquier objeto determinado por el personal o por seguridad, como potencialmente peligrosos.

3. **Los padres son responsables por recoger los juguetes y dejar las áreas de juego limpias y en orden.** Motivamos a los padres a incluir a su hijo en la limpieza de los cuartos.
4. **No Use Su Teléfono Celular Durante las Visitas** – El uso de teléfonos celulares, incluyendo mensajes de texto, **no está permitido** mientras esté en el PVF.
5. **Las actividades deben de ser apropiadas para la edad de su hijo** – El PVF promueve juegos no violentos durante las visitas. Vídeos o DVD's deben de ser apropiados para la edad. Forcejear o las luchas no están permitidas. Pistolas y cuchillos de juguete no están permitidos. .
6. **El castigo físico o la amenaza de castigo físico de cualquier tipo no está permitido en el PVF.**

### **Artículos traídos al PVF**

El personal revisará todos los regalos y comida traídos al PVF. Por favor utilice bolsas de regalos en vez de papel de envoltura para que el contenido pueda ser examinado. Notas, tarjetas y fotografías deben de ser aprobadas y fotocopiadas antes de ser enseñadas al niño.

Si existe un caso abierto de abuso sexual infantil, nada del exterior está permitido en las visitas supervisadas incluyendo teléfonos celulares.

### **Fotografías y Vídeos**

Los padres pueden tomar fotografías de sus hijos durante la visita. No tome fotos del personal o voluntarios. Las fotos de cualquier clase **deben ser mostradas al personal o voluntarios antes de ser mostradas a su hijo**. Grabar vídeos está prohibido. Usted no puede mostrar vídeos o audio caseros mientras esté en el PVF.

### **Comunicación relacionada con el hijo**

El PVF pasará solamente comunicaciones relativas al hijo entre los padres. Se facilitará un formulario para esta comunicación. El personal del PVF revisará que el formulario sea apropiado y hará una copia antes de pasarla al otro padre. El personal y voluntarios del PVF no comunicarán mensajes verbales entre los padres o entre padres e hijo. Las comunicaciones no relacionadas al hijo deben ser dirigidas a los representantes legales de los padres (abogados).

### **Aseo Personal/Usos del Baño/Cambio de Pañales**

Si el/la niño es suficientemente grande para ir al baño sin necesidad de ayuda, un miembro del personal acompañará al niño desde el cuarto de visitas hasta el baño y esperará en el pasillo. Los padres pueden cambiar los pañales del niño bajo la supervisión del personal excepto en circunstancias especiales. El PVF requiere que los padres traigan los pañales para su hijo cuando los visitan. Si por alguna razón, al padre/madre se le prohíbe cambiar los pañales del niño, el personal cambiará al niño mientras es supervisado por un segundo miembro del personal o voluntario.

### **Invitados**

Ocasionalmente, invitados que son miembros de familia del niño pueden ser permitidos en la visita. Ningún invitado está permitido durante las primeras tres visitas con un niño. Después de las tres visitas, si usted quisiera traer a un invitado, Usted debe de proporcionarnos una carta de un abogado, juez, trabajador social o terapeuta estableciendo que el invitado es apropiado. El/la padre/madre con custodia será informado del invitado potencial. A los infractores sexuales registrados no se les proporcionará servicios del PVF. No se permitirán invitados si las órdenes de la corte lo impiden o si existen preocupaciones concernientes a la seguridad que indiquen que no es seguro el visitante –física o emocionalmente- para el niño. El personal del PVF tendrá la última palabra de no permitir la visita de un invitado.

**El PVF debe ser informado del deseo de la parte visitante de traer un invitado con un mínimo de 48 horas de anticipación a la visita. Los invitados no pueden estar más de una de cada cuatro visitas.** Todos los adultos invitados deben presentar sus licencias de manejar (se hará una copia para mantenerla en el archivo), efectuar un pago de \$10 por visita y firmar el Acuerdo para Invitados.

### **Discusiones Apropriadas**

Le pedimos que conversaciones entre padres y niños se enfoquen en el presente, sean positivas, y apropiadas para la edad de los niños. El personal y voluntarios del PVF determinan que se entiende como un tema de discusión apropiado o inapropiado con el niño. Por favor evite hacer promesas o especulaciones acerca de planes futuros. No haga comentarios negativos a cerca del otro padre o madre durante su estancia en el PVF. Todas las conversaciones entre el padre y el/ niño deben de ser audibles al monitor de la visita. El padre visitante no puede preguntar al niño a cerca de su otra casa, incluyendo el paradero o las actividades de la otra parte durante la visita. Por favor asegúrese de que todas sus conversaciones se enfoquen en el tiempo presente, malas palabras, interrogatorios, amenazas o mala conducta de cualquier clase no serán toleradas. Si su primer idioma no es el Inglés, por favor hágaselo saber a la Administradora de Casos para confirmar que un monitor que habla su idioma puede estar presente en sus visitas.

### **La Intervención de Personal**

El personal de PVF y sus voluntarios están entrenados para intervenir si se presentan preocupaciones. Esto incluye problemas de seguridad, conversaciones adultas, preguntas que son difíciles para un niño contestar o algo mas. No todas las intervenciones son negativas. Motivamos a los padres para que hablen con los monitores de visitas sobre la mejor manera de intervención.

### **Reportes Mandatorios**

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

### **Medicamentos**

El personal o voluntarios del PVF no pueden administrar ningún medicamento a los niños. Cualquier medicamento (prescrito o no prescrito) dado al niño en el PVF es la responsabilidad de los padres. Si el niño necesita algún medicamento durante la visita o si el medicamento está incluido en sus pertenencias para las visitas el/la padre/madre de N. French Broad Ave, debe proporcionar por escrito las instrucciones del medicamento, dosis y tiempo a ser administrado.

### **Preparando a Su Niño para las Visitas/Intercambios del PVF**

Toma tiempo para que los niños se acostumbren al ambiente y al proceso de visitas/intercambio, por lo tanto antes de comenzar las visitas/intercambios con nosotros, por favor prepare a su hijo. Un punto de vista positivo y una sonrisa puede ayudar al niño sentirse mas relajado. Para ayudar hacer el proceso mas cómodo para su hijo, le pedimos que los traiga para una visita y para que puedan jugar antes de su primera visita. Nuestro personal está atento a las necesidades de su hijo y lo ayudará a hacer la transición lo más tranquila posible. Díganos como podemos ayudarle.

### **Mal Tiempo**

El PVF presta sus servicios de acuerdo a los horarios de clases de AB-Tech. **Si AB-Tech cancela sus clases nocturnas debido al clima, las visitas para esa tarde serán también canceladas.** El correo de voz de la Supervisora de Servicio al Cliente será actualizado para que sepan si estará abierto o cerrado. Si hay mal tiempo en su área y usted es incapaz de llevar a cabo su visita o intercambio, por favor llame inmediatamente a la Supervisora de Servicio al Cliente.

### **En el Caso de una Alarma de Fuego**

El personal ayudará a todos los participantes del programa a salir del edificio. Los padres de Carter St. y sus hijos saldrán por la puerta trasera y se reunirán atrás del edificio en el estacionamiento. Los padres de N. French Broad Ave. y sus hijos saldrán por la puerta del frente y cruzarán la calle por seguridad. El personal se asegurará de que usted pueda recoger a su hijo en su 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.