



## CÓMO ABORDAR SUS INQUIETUDES CON LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INFANTIL

*Los Servicios de Bienestar Infantil (CWS) del Condado de San Diego tienen en cuenta sus preocupaciones y las abordan con debida diligencia. Según la naturaleza de su inquietud, tenemos tres opciones para tratar el problema de la forma más eficaz.*

### ***¿Qué es un defensor del pueblo?***

El defensor del pueblo (Ombudsman) es una persona que investiga las quejas y protege los derechos de los ciudadanos.

Es una persona seleccionada que supervisa las investigaciones de las quejas.

Tiene el deber de escucharlo y documentar sus inquietudes, y recopilar información relevante para realizar una revisión independiente como parte imparcial y neutral. Se intenta responder dentro de un día hábil desde el primer contacto.

### ***¿Con quién debo hablar sobre mis preocupaciones?***

- ⌘ **Oficina del defensor del pueblo de los CWS**
- ⌘ **Defensor del pueblo para padres preadopción**
- ⌘ **Oficina de la Agencia de Cumplimiento de la HHSA**



## OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LOS CWS

☞ La Oficina del defensor del pueblo investiga sus inquietudes y realiza revisiones internas relacionadas con las políticas, los procedimientos y las prácticas de trabajo social de los Servicios de Bienestar Infantil.

☞ El defensor del pueblo presenta los hallazgos y las recomendaciones a la administración para garantizar que las políticas y prácticas cumplan las leyes estatales y federales y que sean coherentes con la misión y las metas de los Servicios de Bienestar Infantil.

☞ Comuníquese con el defensor del pueblo si tiene problemas como falta de consistencia con las visitas, comunicación insuficiente con trabajadores sociales, inquietudes de colocación y cualquier otra inquietud relacionada con las prácticas y el servicio al cliente.

Llame al (619) 338-2098

[CWS.OOO.HHSA@sdcountry.ca.gov](mailto:CWS.OOO.HHSA@sdcountry.ca.gov)

## OFICINA DE LA AGENCIA DE CUMPLIMIENTO DE LA HHSA

☞ La Oficina de Cumplimiento de la Agencia dentro de la HHSA brinda otra capa de transparencia al abordar inquietudes específicamente relacionadas con los CWS y sus prácticas.

☞ La Oficina de Cumplimiento de la Agencia investigará las inquietudes si la parte afectada ya ha trabajado con el trabajador social, el supervisor y los administradores asignados pero el problema no se ha resuelto.

☞ Se realizará una revisión independiente completa y minuciosa, que incluirá una entrevista con la persona que presenta la inquietud, el personal involucrado y la revisión de cualquier documentación relevante.

Llame al (619) 338-2328

[Compliance.HHSA@sdcountry.ca.gov](mailto:Compliance.HHSA@sdcountry.ca.gov)

## DEFENSOR DEL PUEBLO PARA PADRES PREADOPCIÓN

☞ El defensor del pueblo para padres preadopción se dedica específicamente a responder las consultas de los cuidadores (padres preadopción y familiares) sobre visitas, políticas y procedimientos, transiciones de niños que dejan el hogar de los padres preadopción, o problemas de comunicación con el trabajador social.

☞ Los solicitantes que atraviesen el proceso de Aprobación como familia preadopción para ser cuidadores de niños en el sistema de acogida también pueden comunicarse con la oficina si se enfrentan a cualquier desafío o si tienen preocupaciones.

Llame al (858) 650-5744

[CWSRPOMBUDS.HHSA@sdcountry.ca.gov](mailto:CWSRPOMBUDS.HHSA@sdcountry.ca.gov)



**Si eres un joven dentro del sistema de acogida y deseas presentar tus inquietudes mientras formas parte del sistema, comunícate con el defensor del pueblo del Sistema de Acogida de California llamando al (877) 846- 1602 o ingresa a [fosteryouthhelp.ca.gov](http://fosteryouthhelp.ca.gov).**