

RESUMEN DE LA ESTRATEGIA

# TRANSFORMAR LOS SISTEMAS DEL BIENESTAR DE MENORES

## ¿Cómo pueden las líneas de ayuda servir como **una mejor vía para que las familias accedan al apoyo?**

Las líneas de ayuda o “líneas cálidas” ofrecen una vía proactiva para que las familias y los miembros de la comunidad tengan acceso a ayuda esencial. Aunque las líneas de ayuda están ampliamente disponibles (tan solo [los sistemas 2-1-1](#) están [disponibles para el 95 % de la población estadounidense](#)), actualmente no están estructuradas para funcionar como herramientas para los informadores obligatorios y el público en general para vincular a las familias con recursos para su fortalecimiento. En general, los informadores obligatorios y los miembros de la comunidad deben reportar problemas de maltrato a las [líneas directas de protección de menores](#) en lugar de considerar otras opciones de comunicación para ayudar a las familias que necesitan apoyo con una serie de necesidades básicas, como alimentos, ropa, vivienda, servicios de atención médica y de salud conductual, temas sobre educación, representación legal, transporte y cuidado infantil.

Recibir apoyo a través de las líneas de ayuda es como recibir atención médica de los centros de atención de urgencias en lugar de las salas de emergencia para condiciones de baja gravedad, es decir, condiciones que no son potencialmente mortales que requieran atención de urgencia. Las líneas de ayuda eficaces promueven el bienestar de los menores y las familias al asegurar que todas las familias puedan tener acceso al apoyo que necesitan para alcanzar todo su potencial.

Debido a la pandemia de COVID-19, en muchas jurisdicciones se observa un descenso en las llamadas a las líneas directas de los CPS (Servicios de Protección de Menores) mientras que las líneas de ayuda están [viendo un aumento en el volumen de llamadas](#)



# ¿Cómo pueden las líneas de ayuda servir como una mejor vía para que las familias accedan al apoyo?

y cubriendo una necesidad importante. Muchos líderes han reconocido que las crisis representan una oportunidad para aprovechar otras vías para apoyar y fortalecer a las familias cuando no se justifica llamar a la línea directa para la protección de menores.

El actual sistema de protección de menores es reactivo por diseño, ya que dependen de que los informadores obligatorios y voluntarios informen de sospechas de maltrato de menores llamando a la línea directa. Una vez que se recibe una denuncia, *luego* de que ha ocurrido el supuesto maltrato, los CPS intervienen para determinar si se requiere una investigación y una mayor intervención para proteger al menor. Las leyes estatales de denuncia obligatoria contienen criterios amplios para reportar el maltrato de menores, incluidas amplias categorías de negligencia que incluyen cuestiones relacionadas con la pobreza que no justifican la participación de los CPS. En consecuencia, muchas de las denuncias que se hacen en la línea directa son descartadas o dan lugar a investigaciones no corroboradas porque no cumplen con los límites establecidos por la ley.

Las líneas directas de los CPS no están equipadas ni están diseñadas para abordar de manera eficaz una gran cantidad y variedad de condiciones subyacentes que se presentan en las denuncias que reciben. Como resultado, en las jurisdicciones se pueden desarrollar [retrasos en las investigaciones](#) y rebasar los escasos recursos en la evaluación y la investigación de las denuncias que en última instancia no requieren la intervención de los CPS, en lugar de enfocarse en su misión de mantener a salvo a los menores que presentan riesgo de maltrato. Además, ser sujeto de una llamada y/o investigación de los CPS es [traumático para los menores y las familias y afecta de manera desproporcionada a las familias de color](#).<sup>1</sup> Someter a las familias a investigaciones innecesarias tiene repercusiones negativas a nivel humano

## LAS CIFRAS EN PERSPECTIVA

A nivel nacional, más de [7.8 millones de menores](#) están involucrados con una denuncia de abuso o negligencia de menores cada año, de las cuales el 44 % son descartadas. De los 3.5 millones de menores que son seleccionados para una investigación o evaluación, menos de 1 de cada 5 son confirmados como víctimas de maltrato.

y socioeconómico, especialmente tratándose de las comunidades de color.

## Cambiar la cultura respecto a solicitar ayuda

Algunas jurisdicciones están tratando de cambiar la cultura respecto a solicitar ayuda, reduciendo el estigma y difundiendo las líneas de ayuda como herramientas disponibles para todos los miembros de la comunidad.

### Las líneas de ayuda como estrategia de promoción del bienestar

Debido a que están disponibles para todos en un lugar dado, las líneas de ayuda pueden considerarse como una estrategia de prevención universal, y una estrategia para promover el bienestar, dando la oportunidad de brindar ayuda antes de que sea necesario llamar a la línea directa. Por ejemplo, en el caso de las familias que tienen dificultades para mantener a sus hijos, ser derivadas a los servicios a través de la línea de ayuda puede ser suficiente para evitar que sean objeto de una investigación por negligencia. La [Kidline](#) de **Luisiana** y la línea [211 Tampa Bay Cares](#) buscan disminuir el maltrato de menores mejorando el acceso a los apoyos y los servicios.

La pandemia es una oportunidad para que las organizaciones de servicios de protección de menores en todo el país den un mensaje a la comunidad: ‘¿Ven cómo la comunidad se apoya, identificando a quienes necesitan más apoyo? Pueden hacerlo sin denunciar a esa familia con los CPS. No necesita que los CPS intervengan para recibir un servicio en particular’. La pandemia ha impulsado esta conversación de maneras que no esperábamos.

— KEN MYSOGLAND,

JEFE DE LA OFICINA DE ASUNTOS EXTERNOS, CONNECTICUT DEPARTMENT OF CHILDREN AND FAMILIES

# ¿Cómo pueden las líneas de ayuda servir como una mejor vía para que las familias accedan al apoyo?

## Normalizar la búsqueda de ayuda

Teniendo en cuenta que [todas las familias experimentan estrés](#), todas ellas pueden beneficiarse de los recursos que ofrecen las líneas de ayuda. Estas pueden difundirse ampliamente como relevantes para todas las familias, aumentando su utilidad como estrategia de prevención. La pandemia, que aumentó los niveles de estrés y ansiedad en general, ofrece la oportunidad de normalizar la búsqueda de ayuda que podría y debería extenderse más allá de la fase aguda de las crisis.

Cuando comenzó la pandemia de COVID-19, el **Connecticut Department of Children and Families** (DCF; Departamento de Menores y Familias de Connecticut) observó una drástica caída en el volumen de llamadas a su línea directa de los CPS. De manera simultánea, el personal del DCF observó que un gran número de miembros de la comunidad estaban buscando información específica sobre [COVID-19 en su sitio web](#). De hecho, al tiempo que las llamadas a la línea directa de protección de menores disminuían durante el confinamiento, más de 18.000 visitantes únicos tuvieron acceso a recursos por medio del sitio web durante los tres primeros meses en que estuvo en funcionamiento. Al reconocer que la pandemia afecta a cada hogar en el estado, no solamente a los que tienen un caso ante el DCF, la agencia tomó la decisión de crear la línea [Talk It Out Line](#) (“Cuando se acumule, ¡háblalo!”) para que todos tuvieran acceso a ayuda y recursos. El DCF pudo poner en marcha la línea de ayuda dentro de las tres semanas a la conceptualización de la idea gracias a las sólidas relaciones con socios en la comunidad en todo Connecticut, incluidos legisladores estatales y otras agencias del gobierno estatal.

## Capacitación para informadores obligatorios y personal de la línea de ayuda

Habitualmente, los informadores obligatorios reciben capacitación donde se les enseña a llamar a la línea directa de los CPS si sospechan de maltrato de menores. No obstante, pueden tener un papel más activo como alguien que ayuda y apoya a las familias. La capacitación

## LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES Y DE LAS MADRES

Los padres y las madres describen a las “líneas cálidas” como útiles, necesarias y en donde no se emiten juicios y se puede tener acceso a apoyos. Algunos padres y madres están convencidos de que las líneas cálidas deberían operar en las comunidades de manera independiente de las agencias de protección de menores. Estas inquietudes están llenas de temor de que los menores sean separados cuando busquen ayuda y servicios de apoyo.

para los informadores obligatorios debería ampliarse para incluir a las líneas de ayuda como una opción adicional para que las familias tengan acceso a los apoyos necesarios. La capacitación debería cambiar su mensaje para promover la idea de la responsabilidad colectiva de la comunidad de asegurarse de que todos los menores estén sanos, seguros y tengan éxito; esto incluye la manera en que se vincula a las familias con los apoyos a través del camino adecuado.

Como un paso en esta dirección, el Department of Child Safety, Youth and Women (Departamento de Seguridad de Menores, Jóvenes y Mujeres) en **Queensland, Australia**, creó la [Guía de Protección de Menores](#), una herramienta en línea de apoyo a la toma de decisiones (empleando la [toma de decisiones estructurada](#)) que orienta a los profesionales que tienen inquietudes sobre los menores a la hora de decidir si las reportan para que sean investigadas. La guía ofrece información sobre a dónde referir a las familias para recibir ayuda cuando tienen necesidades que no requieren el involucramiento de los servicios de protección de menores.

Crear la línea de ayuda fue una oportunidad para que el departamento impulsara nuestra labor obligatoria de prevención, pero también para establecer una nueva vía en la comunidad para prevenir el abuso de menores.

— KEN MYSOGLAND,  
JEFE DE LA OFICINA DE ASUNTOS EXTERNOS, CONNECTICUT DEPARTMENT OF CHILDREN AND FAMILIES

# ¿Cómo pueden las líneas de ayuda servir como una mejor vía para que las familias accedan al apoyo?

## Consideraciones para su aplicación

Puede que las jurisdicciones que están poniendo en marcha nuevas líneas de ayuda, o mejorando las existentes, quieran considerar el modelo de atención que usarán, cómo involucrarán a los socios, el financiamiento, la difusión y la recopilación de datos para mejorar de manera continua la calidad.

## Modelo de atención

El modelo tradicional del servicio 2-1-1 ofrece referencias confidenciales a recursos sin seguimiento, que podría no ser suficiente para evitar que las familias sean referidas a los CPS. Sin embargo, algunas jurisdicciones integran el seguimiento en sus modelos de línea de ayuda. En **Nuevo Hampshire**, por ejemplo, el personal en la recién establecida línea de ayuda dará seguimiento a las personas que llaman para saber si siguieron las referencias o pudieron ser atendidas. [Carolina del Norte](#) está integrando su sistema 2-1-1 en los programas de servicios sociales y de atención médica en línea para coordinar y dar seguimiento a los resultados, logrando una “visibilidad completa en todo el recorrido de cada cliente al que atienden”.

Como parte de la **Iniciativa para el Fortalecimiento de las Familias y la Prevención de San Diego**, las llamadas a los CPS que son descartadas, pero que podrían implicar un riesgo de negligencia, son referidas a [211sandiego.org](http://211sandiego.org), un centro de recursos y referencia que tiene más de 6000 recursos. Entonces, el personal del servicio 2-1-1 (“especialistas de navegación”) ofrecerá amplia difusión y apoyo a estas familias con el objetivo de evitar que haya otra llamada a la línea directa, incluido el seguimiento para asegurarse de que las familias sean vinculadas con los servicios. El [Intercambio de Información Comunitario](#) facilita la integración de datos de varios socios (usando evaluaciones/lenguaje compartido y un marco de determinantes sociales de la salud) para apoyar en

la planificación de los casos individuales y en la evaluación de los resultados.

Además, la [Alliance of Information and Referral Systems](#) (AIRS) ha desarrollado una serie de normas para las líneas de ayuda y ofrece capacitación y certificaciones a los programas de los servicios de información y referencia. La AIRS también ha creado [recursos en respuesta a la pandemia de COVID-19](#), incluidos cómo contratar a personal nuevo rápidamente.

## Socios

Las líneas de ayuda dependen de tener socios con quienes pueden referir a quienes llaman y se benefician de los vínculos con las agencias del gobierno local que atienden a los menores y las familias. Al reconocer que [las llamadas a la línea directa tuvieron un descenso de casi el 50 %](#) al inicio de la pandemia, la **New Hampshire's Division for Children, Youth & Families** (DCYF; División de Menores, Jóvenes y Familias de Nuevo Hampshire) quiso asegurarse de que los menores estuvieran seguros durante el cierre de las escuelas. Como resultado, en alianza con [Waypoint](#), la DCYF creó una [Línea Cálida sobre Apoyos para las Familias](#) a nivel estatal. Contando con profesionales del ámbito de los apoyos para las familias como personal, el objetivo del servicio es aumentar la resiliencia de las familias al ofrecerles apoyo, orientación y derivación. Al aprovechar las relaciones de colaboración e integrar las opiniones de los padres y las madres, la DCYF también creó una [guía de recursos](#) para promover el bienestar de los menores y las familias. La guía incluye preguntas no intimidantes para que los maestros, los oficiales de policía y otros miembros de la comunidad se las planteen a los padres, las madres, los cuidadores y los menores para determinar si necesitan ayuda (adaptadas de una guía en [Oregón](#)), una lista de recursos y señales de advertencia que podrían hacer necesario comunicarse con la DCYF.

“Mi preocupación con los informadores obligatorios (incluso ahora que soy uno) es que liberan a la comunidad de cualquier sentido del deber de ayudar. Les enseñamos e inculcamos la necesidad de denunciar, pero no de ayudar. Ahora tenemos la oportunidad de fortalecer este papel en la sociedad.

— TIMOTHY PHIPPS,  
PADRE BIOLÓGICO Y MENTOR PARENTAL, OREGÓN

# ¿Cómo pueden las líneas de ayuda servir como una mejor vía para que las familias accedan al apoyo?

La línea de ayuda 2-1-1 de **Idaho**, que alberga el Department of Health and Welfare (Departamento de Salud y Bienestar), se encuentra en la misma división que sus [programas de navegación de los recursos y los servicios para las familias](#), que permiten que los programas colaboren para fortalecer y estabilizar a las familias para que los menores puedan vivir de manera segura en sus hogares o en los hogares de familiares.

## Financiamiento y análisis de costo-beneficio

United Way es el principal colaborador de los centros 2-1-1, operando y financiando más del [70 % de ellos](#) a nivel nacional. Las agencias gubernamentales (incluidas las de protección de menores), fundaciones y otras fuentes de recursos privadas también apoyan a las líneas de ayuda. Un [análisis de costo-beneficio](#) del sistema 2-1-1 de **Texas** estimó beneficios de \$1,77 por cada dólar gastado, sin incluir el valor del mayor capital social y “la sensación de alivio y tranquilidad” que experimentan quienes llaman.

## Difusión

Las líneas de ayuda solo pueden tener éxito si una parte significativa de la población las conoce. **Connecticut** decidió adscribir su nueva línea de ayuda al gobierno del estado de Connecticut en lugar del Department of Children and Families (Departamento de Menores y Familias) para que quienes pudieran llamar no se vieran disuadidos de hacerlo por la idea de que están buscando ayuda con la agencia de protección de menores. La agencia creó [anuncios de servicio público](#) que se transmitieron por radio y televisión, y envió materiales de difusión al personal del DCF, socios comunitarios en el estado, legisladores y agencias hermanas en el estado. Algunas poblaciones han incluido información en sus sitios web y se han incluido volantes en las bolsas de alimentos que se distribuyen en los puntos de entrega de alimentos. La información se le ha proporcionado a todos los superintendentes escolares.

En **Idaho**, un especialista en desarrollo de recursos comunitarios se dedica a realizar actividades de difusión a nivel estatal para asegurarse de que todas las comunidades conozcan los apoyos y recursos que están disponibles a través de su línea de ayuda, incluidos el 2-1-1, apoyo a los parientes y navegación por los recursos y los servicios.

## Uso de datos para guiar el desarrollo de la infraestructura de servicios

Al recopilar datos sobre las necesidades de quienes llaman a las líneas de ayuda, las comunidades pueden dirigir los recursos de mejor manera para cubrir áreas de necesidad clave, como alimentos y vivienda, y puedan identificar áreas de mejora en los protocolos y las prácticas de las líneas de ayuda. **Nuevo Hampshire** está dando seguimiento al uso y derivaciones de su línea de ayuda para determinar si hay un aumento en el número de familias que son derivadas a los [Centros de Recursos Familiares](#) (FRC) durante la pandemia. Si el personal de la DCYF no ve un aumento en el número de familias que llaman a los FRC, pueden realizar capacitaciones en el trabajo para recordarle al personal de la línea de ayuda sobre los FRC como recurso.

**San Diego**, que tiene una [Agencia de Salud y Servicios Humanos](#) integrada, tiene un [panel de control](#) con información sobre las llamadas a la línea directa, las visitas personales y los datos de otros departamentos, que le permiten a la agencia identificar temas comunes. Esta información se emplea como parte de un proceso continuo de mejora de la calidad para asegurar que 211sandiego.org atienda a las comunidades de la manera más eficaz posible y haciendo difusión entre las familias de manera que sientan que hay apoyo y garanticen su participación, a la vez que se crea la infraestructura de apoyos adecuados y accesibles en función de las necesidades identificadas. Actualmente

Dependíamos mucho de las relaciones que ya teníamos. Es importante comunicarse de manera regular con las partes interesadas, las agencias hermanas, los socios, los padres y las madres. Cuando se tienen estos momentos de crisis, las personas realmente quieren encontrar la manera de ayudar. Aprovechenlo y reúnan a las personas para que puedan unirse, y deles la facultad de seguir haciendo lo correcto.

— JOSEPH RIBSAMY,  
DIRECTOR, NEW HAMPSHIRE DIVISION FOR CHILDREN, YOUTH & FAMILIES (DIVISIÓN DE MENORES, JÓVENES Y FAMILIAS DE NEW HAMPSHIRE)

# ¿Cómo pueden las líneas de ayuda servir como una mejor vía para que las familias accedan al apoyo?

Hay que enfocarse realmente en generar las capacidades de los proveedores de servicios comunitarios. Podemos hablar sobre la prevención y la intervención tanto como queramos, pero si hay listas de espera y los servicios no son de fácil acceso para las familias, entonces son solo palabras.

— KIMBERLY MAYS,  
MADRE BIOLÓGICA Y ALIADA PARENTAL, WASHINGTON

se están evaluando los efectos de 2-1-1 San Diego en la comunidad.

**Luisiana** también ofrece [paneles de control interactivos](#) en tiempo real que comparten datos sobre las necesidades y las características demográficas de quienes llaman.

Otras líneas de ayuda que se han puesto en marcha en respuesta a la pandemia podrían todavía no haber elaborado planes para la recopilación y la evaluación de datos, y podrían beneficiarse del aprendizaje sobre las prácticas de evaluación en otras jurisdicciones.

- 1 Se basa en entrevistas realizadas con Zeinab Chahine, Casey Family Programs, el 20 de abril de 2020; Jen Haddad, Idaho Department of Health and Welfare (Departamento de Salud y Bienestar de Idaho), el 1 de mayo de 2020; Lindsay Klein, Idaho Department of Health and Welfare, el 1 de mayo de 2020; Ken Mysogland, Connecticut Department of Children and Families, el 5 de mayo de 2020; Joseph Ribsam, New Hampshire Division for Children, Youth & Families, el 27 de abril de 2020; Ann Stanley, Casey Family Programs, el 7 de mayo de 2020. También se basa en presentaciones realizadas por Timothy Phipps, padre biológico y mentor parental, Oregón; Kimberly Maps, madre biológica y aliada parental, Washington; y Kimberly Giardina, directora, HHSA Servicios de Bienestar de Menores, San Diego, al personal de Casey Family Programs el 18 de junio de 2020.

Tel.: 800.228.3559

Tel.: 206.282.7300

Fax: 206.282.3555

casey.org | KMResources@casey.org

