



Normas uniformes del programa de refugios familiares de asistencia de emergencia (EA)

¿Qué es el albergue familiar de asistencia de emergencia (EA)?



Entrar al refugio



Seguir las normas del refugio



Crear un plan para encontrar un nuevo



Seguir los pasos de su plan



Encontrar un nuevo alojamiento

Bienvenido al programa de refugios familiares de asistencia de emergencia. Estamos aquí para ayudarle en la próxima fase de su trayecto. Nuestro programa está diseñado para familias que necesitan ayuda inmediata. Es el primer paso para volver a tener una vida estable.

Mientras se quede en el refugio, tendrá algunas tareas que realizar, las cuales le ayudarán a salir adelante más rápidamente. El refugio no es un hogar permanente, es un lugar donde usted y su familia pueden estar seguros mientras buscan un lugar para vivir.

¿Cuál es el propósito de estas normas?

Cuando esté en un refugio, debe seguir las normas siguientes. Estas se aplican a todo tipo de refugios, tanto en sitios congregados como dispersos, así como a los hoteles. También se indicarán las normas específicas para estos últimos.

Estas garantizarán su seguridad y la de su familia, y le servirán de guía al explicarle cómo el personal le puede ayudar durante su estadía. Debe seguir

estas normas, de no hacerlo, podemos sancionar a su familia por incumplimiento. También podemos pedirle a su familia que abandone el refugio si continúa incumpliendo con las normas o si la infracción es demasiado grave. Si se le pide que abandone el refugio, no podrá volver a alojarse en este en un plazo de doce meses, contando a partir del último día que estuvo en el centro o el último día que recibió alojamiento.

¿Cómo leo este documento?

Debe firmar este documento para indicar que está de acuerdo con seguir las normas mientras se encuentre en el refugio. Cada sección cuenta con un breve resumen de las normas. Cada parte también posee puntos claves en los que enfocarse, que le indicarán qué hacer o cómo el personal le

puede ayudar. Si tiene alguna pregunta respecto a las normas al solicitar alojamiento, hable con el coordinador para personas sin hogar. Si ya se encuentra en el refugio, hable con el personal del mismo.



Introducción

Resumen

- Existen dos modalidades de refugio: Modalidad de Refugio Puente (Bridge shelter track) y Modalidad de Refugio Rápido (Rapid shelter track). Refugio Puente (Bridge shelter) está dirigido a familias con necesidades más complejas que necesitan más apoyo para encontrar una vivienda permanente, mientras que Refugio Rápido es para familias que pueden encontrar una vivienda permanente más rápidamente.
- Las Normas Uniformes del Programa de Refugio se aplican a los Refugios Puente (Bridge shelter track).
- Algunos Hoteles y Refugios Rápidos (Rapid shelter track) pueden tener normas diferentes a las del Programa de Refugio. Estas normas se describen en este documento. Un incidente contará como una violación de las normas, incluso si incumplió con más de una.
- Si el personal dice que ha violado una norma, tendrá la posibilidad de explicarse.
- Tendremos en cuenta si la situación era justificada o si fue una falta menor.

1. Acceso a unidades/búsquedas

Resumen

- El personal puede hacer inspecciones en su unidad.
- El personal debe avisarle 24 horas antes de la visita, pero puede entrar sin previo aviso en caso de emergencias o si tiene motivo para pensar que usted:
 - Cometió un crimen en su habitación;
 - Está cocinando en su habitación;
 - Está fumando en su habitación; o
 - Hay huéspedes no autorizados en su habitación.
- El personal debe tocar antes de entrar a su unidad para hacer la inspección y debe permitirle abrir la puerta y hablar con ellos antes de poder entrar. Si no hay



respuesta, el personal del refugio o del hotel puede entrar a la unidad para hacer la inspección siempre que haya avisado con 24 horas de antelación.

- En un hotel:
 - Debe permitir que el personal de limpieza entre en su habitación para limpiar todos los días durante el día.
 - Se le otorgará un plazo de tres horas para que se realice la limpieza.
 - Puede rechazar el servicio de limpieza hasta tres días seguidos si está enfermo.

2. Servicios de niñera/cuidado infantil

Resumen

- Estas normas para el cuidado de niños se aplican solo cuando esté en el refugio. No son válidas para los servicios de cuidado infantil proporcionados en otro lugar. Para que otra persona cuide a sus hijos, es necesaria una autorización; y para ello debe completar un formulario.
- Puede solicitar dicho formulario al personal o en la recepción, si se encuentra en un hotel.
- Debe solicitar la autorización con al menos dos días laborables de antelación.
- Aunque no pueda hacerlo dos días antes, debe realizar la solicitud.
- Si no recibe respuesta de nuestra parte en 2 días, su solicitud fue aprobada.
- Se requiere autorización incluso para que otro huésped del refugio cuide a su hijo. También necesita autorización para que su hijo mayor cuide a su hijo pequeño.
- Un niño de 14 o más años de edad puede quedarse solo o cuidar de los miembros más pequeños de la familia, pero solo cuando fue autorizado previamente o debido a una causa justificada, como una emergencia. Su niño debe ser supervisado en su unidad o en la de su niñera. Una niñera también puede llevar al niño a citas fuera del refugio. Este servicio puede ser por un solo día, varios días o de forma regular.



- La niñera también debe cumplir con las normas del refugio. Una de estas es el toque de queda.

3. Cuidado de los niños

Resumen

- Debe cuidar bien a sus hijos cuando esté en el refugio.
- Debe asegurarse de que reciban una buena alimentación, duerman lo suficiente y asistan a la escuela.
- Puede pedirle a su trabajador social que lo ayude a encontrar alimentos y recursos escolares, si lo necesita.

4. Dejar el niño sin supervisión

Resumen



Advertencia: No puede dejar al niño solo en ningún momento. Esto quiere decir que siempre debe de estar donde usted lo vea o escuche.

Lea la sección 2: Servicios de niñera/cuidado infantil para conocer quién puede cuidar a sus hijos, de no poder hacerlo usted.

- Un niño de 16 o más años de edad puede estar solo en las áreas comunes del refugio, pero debe de tener autorización previa para hacerlo, de acuerdo a las normas de cuidado infantil.
- Un niño de 16 o más años de edad puede quedarse solo, siempre que el padre esté localizable por teléfono o en persona.

5. Toque de queda



Resumen

- Debe regresar a su refugio u hotel antes del toque de queda. Solo se le permite regresar después del toque de queda cuando se trate de una causa justificada definida por las normas o leyes. Ejemplos de causas justificadas son una emergencia médica, estar trabajando o no poseer un medio de transporte para regresar al refugio.
- Los refugios exigen que debe permanecer en su habitación luego de una hora determinada y hasta las 6:00 am de la mañana siguiente.
- Puede pedir que le ajusten el período de toque de queda si lo necesita debido a los horarios de su escuela o trabajo. También existen otras causas justificadas por las cuales se puede modificar el toque de queda.
- Si necesita modificar el horario del toque de queda, debe hablar con el personal de su refugio o del hotel. Debe seguir las reglas para el “tiempo de tranquilidad” que comienza una hora antes del toque de queda.

6. Daño a la propiedad y gastos

Resumen

- No debe dañar la propiedad del refugio o del hotel.
- Si daña o sustrae bienes del refugio o del hotel, es posible que tenga que pagar por ellos.
- También deberá pagar los gastos no cubiertos por el programa de alojamiento de la EA. Esto puede incluir el uso del teléfono del hotel o el alquiler de películas. El refugio o el hotel le facilitará una lista de dichos gastos a su llegada.
 - Puede elaborar un plan razonable con nosotros para pagar cualquier daño o costo. Si efectúa todos los pagos puntualmente, se considerará que no ha incumplido esta norma.



- Somos conscientes de que las unidades sufrirán cierto nivel de deterioro por el hecho de que usted viva en ellas. No le haremos pagar por el desgaste razonable causado al vivir en el centro.

7. Requisitos de la EOHLIC incluyendo las citas obligatorias

Resumen

- Le indicaremos a qué hora debe llegar al refugio. Debe llegar a la hora establecida. Podemos proporcionarle un medio de transporte si lo necesita.
- Debe asistir a todas las reuniones que se le indican. El personal debe darle su información de contacto. Si necesita cambiar una cita, debe hablar con el personal para reprogramarla.
- Debe respetar el plan de realojamiento.

8. Perturbar la tranquilidad

Resumen

- No debe molestar a las demás personas que vivan en el edificio donde usted reside.

9. Pruebas de detección de drogas

Resumen

- El refugio debe tener un motivo específico para creer que usted está consumiendo drogas.



- Debe someterse a una prueba de detección de drogas si el refugio paga por esta y se ha demostrado lo antes mencionado.

10. Prevención de incendios y consumo de tabaco

Resumen

- No debe fumar dentro del centro o del hotel.
- Solo se le permite fumar en el área designada para ello fuera del centro o del hotel.
- No puede utilizar velas, incienso, o equipos de cocina dentro de su habitación.
- Puede pedir permiso para utilizar los objetos antes mencionados en su habitación. El personal del refugio debe aprobar su solicitud antes de usarlos.
- El refugio debe proporcionarle un área y los equipos necesarios para que usted cocine.

11. Lenguaje ofensivo o amenazante

Resumen

- No debe acosar verbalmente ni amenazar a nadie en el refugio.

12. Actividad ilegal

Resumen

- No debe cometer ningún crimen en el refugio o el hotel ni cerca de estos.



13. Problemas legales

Resumen

- Debe proporcionarnos información sobre cualquier caso judicial en el que esté implicado.
 - Esto incluye órdenes de restricción y órdenes de arresto. Su plan de realojamiento debe incluir una manera de tratar todos los casos legales cuando sea necesario.
 - Si la EOHLC le notifica que usted tiene una orden de arresto o rebeldía, usted debe encargarse de ello dentro de los 5 días hábiles.
 - Si no lo hace, no será elegible para ingresar o permanecer en el refugio.

14. Pernoctación

Resumen

- Cada miembro de su familia debe dormir todas las noches en el refugio.
- Para dormir en otro lugar que no sea el centro, debe solicitar autorización del personal del refugio o del hotel.
- Debe rellenar un formulario para hacer su solicitud. Estos formularios están disponibles en el refugio o en la recepción del hotel.
- Su familia puede permanecer fuera de la ubicación de EA asignada hasta cuatro noches al mes. Debe obtener permiso para cada noche y debe solicitar la autorización con al menos dos días laborables de antelación. Si no recibe respuesta de nuestra parte en 2 días laborables, su solicitud fue aprobada.
 - Debe solicitar la autorización con dos días de antelación, aunque no pueda hacerlo. Deberá explicar por qué no pudo hacer la solicitud antes.
 - Es posible que no se aprueben las solicitudes tardías. Si decide pasar la noche fuera sin obtener la aprobación previa, puede recibir una multa por incumplimiento.



- Si incumple una norma o no sigue su plan de realojamiento, podemos denegarle las pernoctaciones.
- Si se ausenta dos o más noches seguidas sin autorización, deberá llamar o enviar un correo electrónico al refugio. Debe explicar el motivo de su ausencia.
- Si se ausenta dos o más noches seguidas sin ponerse en contacto con el centro, no se le permitirá la entrada.
- Si su familia necesita salir del refugio durante 5 o más noches, debe solicitar un formulario TESI. Tiene que rellenar un formulario y el personal le ayudará a enviarlo.

15. Efectos personales y limpieza de la habitación

Resumen

- Sólo puede llevar al refugio ropa, artículos de aseo, medicamentos y otros objetos pequeños.
- A cada miembro de la familia sólo se le permite llevar dos bolsas grandes (de 30 galones). Si llega al refugio con más pertenencias, tiene 7 días para retirar los objetos adicionales, siempre que tenga una causa justificada para ello. Podemos recomendarle dónde guardarlos.
- Debe mantener su habitación limpia y ordenada.
- Inspeccionaremos su habitación para asegurarnos de que esté limpia. Para realizar este tipo de inspección le avisaremos con 24 horas de antelación.
- Es posible que no le señalemos por incumplimiento si tiene una causa justificada que explique por qué su habitación no estaba limpia al hacer la inspección, por ejemplo, si está enfermo, o lavando la ropa, o guardando y desempacando. Debe informar al personal del centro si posee una causa justificada.
- Si se muda del refugio o se va por más de 48 horas sin autorización, deberá llevarse sus pertenencias. Si después de 48 horas, sus objetos permanecen en la habitación, los botaremos.



16. Mascotas

Resumen

- No se permite mascotas o animales en el refugio en ningún momento, a excepción de los animales aprobados por la EOHLC como asistencia en caso de discapacidad.

17. Medicamentos recetados

Resumen

- Debe asegurarse de guardar los medicamentos recetados en un lugar seguro.
- Los medicamentos deben estar fuera del alcance de los niños y de las demás personas. No debe compartir sus medicamentos con otras personas en el refugio.
- **En un refugio:**
 - El personal del refugio puede ayudarle a encontrar un lugar seguro para guardar sus medicamentos.
- **En un hotel:**
 - Puede solicitarle al personal del hotel por escrito una caja fuerte con cierre. Si no pueden proporcionarle una caja fuerte, busque un lugar seguro para guardar la medicación.

18. Acoso sexual

Resumen

- No debe acosar sexualmente a nadie dentro o fuera del centro donde está alojado.



19. Abuso de sustancias

Resumen

- No debe tener ni consumir alcohol ni ningún tipo de droga en el lugar donde se aloja.
 - Incluso una botella de alcohol sellada va contra las normas.
- Tampoco debe abusar de las drogas o el alcohol cuando no se encuentre en el refugio.

20. Comportamiento violento y maltrato y abandono de menores

Resumen

- No debe emplear la violencia con otras personas mientras esté en el refugio.
- Si es violento con otras personas, se le pedirá que abandone el centro.
- No debe emplear la violencia con los miembros de su familia. Esto incluye a los niños.
- Aunque los niños se porten mal, no debe pegarles.
- Si nos enteramos o presenciamos que recurre la violencia con alguien, podemos denunciarle a los servicios de protección de menores (DCF, en inglés).

21. Visitas/huéspedes

Resumen

- **En el refugio:**
 - Su refugio tendrá sus propios horarios y normas de visita. Debe respetarlas.
- **En el hotel:**



- Nunca debe recibir visitas en su habitación de hotel. El personal del hotel y de servicios sociales puede entrar en su habitación.
- Las personas pertenecientes a otra familia alojada en el hotel pueden visitar su habitación. Otros niños deben visitar su habitación acompañados de sus padres. Si recibe visitas, no puede haber más de 6 personas a la vez en su habitación.
- **En el refugio y el hotel:**
 - Las áreas comunes tienen sus propias normas respecto a las visitas. Debe seguir esas normas respecto a cuándo y dónde puede recibir visitas.
 - Los visitantes deben respetar todas las normas del refugio. Si un visitante incumple una norma, usted puede ser considerado responsable.

22. Armas

Resumen

- No debe tener armas en el lugar donde se aloja. No se permiten armas, aunque estén legalmente registradas. Su familia puede ser expulsada del refugio si se descubre que usted tiene un arma en el Refugio Familiar de EA.

23. Formulario de Reconocimiento de Información de Antecedentes Penales (CORI)

Resumen

- Todos los miembros de la familia de 18 años o más deben firmar un Formulario de Reconocimiento de CORI. La familia podrá ser dada de baja del refugio si no firman el Formulario de Reconocimiento de CORI.



24. Importante

Resumen

- Debe intentar cumplir con todas estas normas.
- Es posible que el refugio u hotel le indique normas adicionales. También debe respetar esas normas junto con las que figuran en este documento. Si usted o un miembro de su familia infringe una norma, recibirá un aviso de incumplimiento. Si viola las normas tres o más veces en un periodo de seis meses, es posible que se le pida abandonar el refugio.
- Si infringe las normas de forma grave, por ejemplo, al comportarse de forma violenta, es posible que se le pida abandonar el refugio. Esto significa que se suspenderá su alojamiento. Esto se aplica incluso si no había tenido ningún problema previo.
- Todos los incumplimientos o rescisiones por escrito son apelables.
- Si incumple una norma, podemos trasladarle a otro refugio.
- Si incumple una norma, podemos denegarle determinados privilegios, como pernoctar.
- Es posible que usted presente una discapacidad o tenga alguna causa justificada para infringir una norma. Puede pedirnos que consideremos las causas justificadas por las cuales no debemos sancionarle.



☑ Conclusión

- Si tiene preguntas sobre el contenido de estas normas, puede comunicarse con el coordinador para personas sin hogar de la EOHLIC. En un refugio, también puede dirigirse al personal del mismo. En un hotel, le puede preguntar al coordinador para personas temporalmente sin hogar, al funcionario de FOR Families, al personal del hotel, o a su enlace de HomeBASE.
- Esperamos que estos resúmenes faciliten su comprensión de las normas. Para ser breves y sencillos, no contienen toda la información relacionada con las normas. En caso de discrepancia entre la redacción del resumen y la versión completa de las normas, se aplicará el lenguaje de la versión completa.