

Visitas Virtuales al Hogar 101: Descripción general del servicio



Prestación de servicios en persona

El profesional de apoyo familiar procura servicios en el hogar de la familia; apoya completamente la comunicación y el involucramiento.

- **Mejor aplicación** – proporcionar capacitación, educación, recursos y referencias
- **Limitantes** – distancias, clima, inquietudes por salud, horarios familiares
- **Recomendaciones** - emplearse para proporcionar los elementos clave del servicio de visitas al hogar. Organizarse con las familias para proporcionar las visitas en horas convenientes para ellos. Construir relaciones con las familias y compartirles materiales en base a empoderamiento y toma de decisiones



Videollamadas interactivas (o IVC, por sus siglas en inglés)

En las videollamadas interactivas se utiliza una computadora, tableta o teléfono y un software resguardado de videoconferencias como Zoom, Adobe Connect, Skype, Webex o Google Duo, que permiten la comunicación bidireccional en tiempo real entre los profesionales de apoyo familiar, los padres y los niños.

- **Mejor aplicación** – proporcionar capacitación, educación, recursos y referencias
- **Limitantes** – la tecnología puede ser un obstáculo si hay inconsistencia o escasez de acceso al internet y a tabletas o computadoras
- **Recomendaciones** - emplearse cuando el programa ya esté diseñado para conectar con las familias mediante videollamadas interactivas, cuando las familias mismas pidan usar videollamadas interactivas, o cuando el clima, horarios, distancias, inquietudes por salud u otros factores limiten el acceso a servicios en persona. Colaboren con las familias para asegurar la confidencialidad y privacidad mediante el uso de plataformas resguardadas



Llamadas telefónicas

Permiten la comunicación verbal bidireccional entre dos o más personas por medio de una conexión de audio a través de una red telefónica fija o móvil.

- **Mejor aplicación** - programar visitas, recordarles a las familias de las visitas, reportarse durante el plazo entre visitas
- **Limitantes** – proporciona interacción auditiva pero no visual; la incapacidad de ver las interacciones entre el padre y el niño afecta el involucramiento y las oportunidades de capacitación. Pueden llevar a malentendidos, porque los participantes no tienen acceso al contexto ambiental ni tampoco a las

señales faciales o el lenguaje corporal del otro; las visitas por teléfono y los mensajes de voz pueden carecer de privacidad

- **Recomendaciones** – usar para apoyar las visitas en persona o virtuales; pueden usarse también para visitas cuando no estén disponibles las videollamadas interactivas debido a problemas tecnológicos; conseguir permiso antes de dejar mensajes de voz para una familia con fines de asegurar la privacidad

Correo electrónico



Mensajes casi instantáneos enviados a uno o más destinatarios a través de un enlace de telecomunicaciones entre computadoras u otros dispositivos mediante software específico o un servicio basado en la red.

- **Mejor aplicación** – entregar materiales, planificar una visita, resumir una conversación o ingresar un proveedor de recursos; enviar información confidencial por medio de un servicio seguro de correo electrónico (consulte con su agencia o programa para conocer las normas específicas sobre comunicación por correo electrónico con las familias)
- **Limitantes** – no proporcionan oportunidades para la comunicación visual ni auditiva; las interacciones no son instantáneas; menos oportunidades para involucrarse. Pueden llevar a malentendidos; algunas personas prefieren los mensajes de texto en vez del correo electrónico
- **Recomendaciones** - usar el apoyo en el lugar o las visitas virtuales, compartir información, comunicarse entre visitas; usar un servicio seguro de correo electrónico cuando la confidencialidad es un problema



Mensajes de texto

Son mensajes cortos enviados electrónicamente, generalmente de un teléfono móvil a otro.

- **Mejor aplicación** – programar visitas, recordarles a las familias sobre las visitas, proporcionar pequeñas sugerencias relacionadas con el desarrollo o actividades para que las familias puedan usar entre el plazo de visitas
- **Limitantes** - no proporcionan oportunidades para la comunicación visual ni auditiva; las interacciones no son instantáneas; menos oportunidades para involucrarse. Pueden llevar a malentendidos; posibilidad de errores en el texto (autocorrección) que pueden cambiar el mensaje; la falta de privacidad puede ser una inquietud
- **Recomendaciones** – usarlo para apoyar las visitas en el lugar o virtuales, compartir información, comunicarse entre visitas, alentar las interacciones de padres y niños y el uso de las estrategias provistas en la visita. Algunas familias pueden preferir el mensaje de texto en vez del correo electrónico: no olviden preguntar cuál prefieren; no usarse cuando hay inquietudes por la confidencialidad o la privacidad



Entrega o envío de materiales

Una entrega de materiales es cuando un profesional físicamente envía o deja materiales, folletos u otros recursos en el domicilio de la familia.

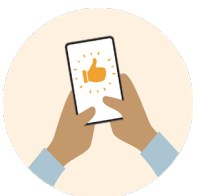
- **Mejor aplicación** – se utiliza típicamente como acompañamiento de otras estrategias, especialmente cuando no se pueden hacer visitas al lugar debido a requerimientos de distancia social por salud pública. Se puede utilizar para apoyar las estrategias virtuales por medio de la entrega de juguetes o actividades para apoyar las oportunidades de capacitación durante las visitas virtuales
- **Limitantes** – tal vez no sea una opción por cuestiones climáticas o de distancia
- **Recomendación** – usar como apoyo de otras estrategias



Compartir contenido en línea

Pueden compartir documentos, infografías, folletos y videos, además de enlaces a sitios web informativos y recursos de la comunidad; el compartir puede ser bidireccional - del profesional a la familia y de la familia al profesional

- **Mejor aplicación** – El profesional de apoyo familiar comparte documentos, infografías, folletos, videos y enlaces a sitios web informativos, videos y recursos de la comunidad; la familia también puede compartir fotografías y videos con el profesional. Se puede hacer por correo electrónico, mensaje de texto o un programa para compartir archivos, como Dropbox; esto puede ser interactivo si el profesional involucra a la familia en conversaciones sobre el contenido compartido
- **Limitantes** – retraso entre el compartir de la información y el seguimiento; tener precaución cuando la confidencialidad o la privacidad son una preocupación
- **Recomendación** – usar como apoyo de otras estrategias



Redes sociales

Es un término colectivo para los sitios web y las aplicaciones como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn, que se centran en la comunicación, los comentarios basados en la comunidad, la interacción, el uso compartido de contenido y la colaboración.

- **Mejor aplicación** – grupos y reclutamiento
- **Limitantes** – inquietudes por la privacidad
- **Recomendaciones** – hable con su supervisor sobre las normas para el uso de las redes sociales; siempre configure grupos privados

Preguntas para determinar la mejor estrategia de apoyo virtual:

- ¿Qué necesitan los padres para sentirse apoyados?
- ¿Qué saben sobre la situación de la familia?
- ¿Qué enfoque puede ser el mejor para la familia?
- ¿Cómo podría esta estrategia apoyar a la familia?
- ¿Cómo podría esta estrategia presentar una dificultad para la familia?
- ¿Con qué recursos de tecnología e internet cuenta la familia?
- ¿Qué clase de orientación he recibido de mi programa, supervisor y agencia?

Resources:

- For more information about the COVID-19 pandemic, visit the CDC website and enter “COVID” in the search box.
- During the COVID-19 pandemic, telehealth can help connect home visiting services to families, Child Trends, Supplee, Sarah Shea Crowne, March 26, 2020 - [Publication](#)
- Rapid Response Virtual Home Visiting - [Website](#)
 - RR VHV One Pager - [Handout](#)
 - Readiness Reflection for IVC Virtual Service Delivery - [Handout](#)
 - Self-Care Activities and Resources - [Handout](#)
 - Telehealth, USC Suzanne Dworack-Peck School of Social Work - [Website](#)
- Resources to support well-being in children, youth, families and professionals, University of Washington Center for Child and Family Well-Being - [Website](#)
- Module Resources:
 - Learning Guide - [Handout](#)
 - Virtual Service Delivery Strategies Array - [Handout](#)
 - Happy Chemicals - [Handout](#)
 - Virtual Vitality Practices: Videos and Handouts
 - Centering Practice: “I am here. I have arrived.” – [Video](#) and [Handout](#)
 - + 2 Breathing – [Video](#) and [Handout](#)