

NEW HORIZONS

Bold Futures. Unlimited Possibilities.



New Horizons Manual para Miembros

Índice

Contenido

¡Nos complace que estés aquí!	4
INTRODUCCIÓN	5
NUESTRA MISIÓN	5
NUESTRA VISIÓN	5
NUESTROS VALORES	5
NUESTRA FILOSOFÍA	6
REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN	6
¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE UN NOMBRE?	7
CÓMO COMENZAR	7
CUÁL PROGRAMA ES EL MEJOR PARA TI	8
PROGRAMAS Y SERVICIOS DE NEW HORIZONS	10
EVALUACIÓN INTEGRAL	10
HOGARES COMUNITARIOS	10
SERVICIOS DE VIDA COMUNITARIA (CLS)	11
SERVICIOS DE EMPLEO	11
PATHWAYS:	12
COLOCACIÓN DE TRABAJO EN GRUPO:	12
EMPLEO CON ARREGLOS DE APOYO:	13
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA	13
GO4GROCERY	13
MUY PRONTO: EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE TRABAJO DE CONSERJES DE NEW HORIZONS	13
CENTRO DE APRENDIZAJE DE LA COMUNIDAD (CLC)	14
SERVICIOS DIURNOS PERSONALIZADOS	15
PROGRAMA MÓVIL MONARCA DIURNO	15
CENTRO DE NAVEGACIÓN PARA JÓVENES	15
OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE	16
TUS INGRESOS Y BENEFICIOS DEL SEGURO SOCIAL	16
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	16
TRANSFERENCIA A OTROS PROGRAMAS	16
PERÍODO DE ESPERA PARA INGRESAR A UN PROGRAMA SIN CABIDA	17

REGLAS Y RESPONSABILIDADES	19
CÓDIGO DE VESTIMENTA	21
PLAN INDIVIDUAL CENTRADO EN LA PERSONA (IPP)	21
EXPEDIENTES Y CONFIDENCIALIDAD DEL MIEMBRO.....	22
CONFIDENCIALIDAD.....	22
TRANSPORTE EN VEHÍCULO TIPO CAMIONETA	23
ASISTENCIA.....	24
DÍAS FERIADOS.....	25
PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES Y QUEJAS FORMALES.....	26
RECURSOS COMUNITARIOS.....	27
PALABRAS FINALES	28
Anexo núm. 1: Formulario de queja formal	30
Anexo núm. 2 – Solicitud de adaptación.....	31



¡Nos complace que estés aquí!

En nombre del personal, la Junta y los Miembros de la agencia, nos complace que hayas decidido unirme o permanecer con la familia de New Horizons.

Fundada en 1954 como un programa pequeño, New Horizons ha evolucionado a una extensa organización con más de 300 personas en la plantilla de personal y 1100 Miembros. Nuestros servicios incluyen una amplia variedad de opciones (empleo independiente, empleo en grupo, capacitación pagada y oportunidades de voluntariado), programas diurnos en la comunidad, servicios residenciales (hogares comunitarios y de vida independiente) y una diversidad de servicios de apoyo, todos diseñados para ayudarte a lograr tus sueños y alcanzar tus metas.

Dicen que de las bellotas nacen robles. El equipo de New Horizons se hace presente para brindarte el agua, la tierra y la luz solar que necesitas para alcanzar tu mayor potencial. No obstante, esta es tu vida y te animamos a que la vivas plenamente. ¿Quieres probar algo nuevo? ¿Quieres tener un trabajo? ¿Hay algo en tu rutina diaria que no te gusta? ¿Te gustaría ser más independiente? Queremos que nos digas cuáles cosas funcionan para ti y cuáles no. En New Horizons, la “planificación centrada en la persona” es más que solo algo que suena bien. ¡Es tu oportunidad para tomar las riendas de tu propio viaje por la vida!

Nos sentimos emocionados de que estés aquí y agradecidos de que nos hayas seleccionado como tu agencia. Juntos, ¡logremos tus sueños!

Con respeto y deseos de amistad,

John C. Brauer, M.A., presidente y director ejecutivo



INTRODUCCIÓN

NUESTRA MISIÓN

Promover los derechos y las elecciones de vida de las personas de la comunidad neurodiversa y de sus familias a través de una amplia gama de servicios innovadores y personalizados de alta calidad.

NUESTRA VISIÓN

Juntos, estamos creando un mundo inclusivo que celebra las fortalezas, respeta las habilidades y acoge la diversidad.

NUESTROS VALORES

- **Una cultura que se interesa por los demás:** NH fomenta una cultura que se interesa por el bien de los demás. Somos tu socio en este viaje por la vida, nos interesa que estés bien y que tengas una buena experiencia con nosotros.
- **Aprendizaje para toda la vida:** te animamos a que siempre busques oportunidades de aprendizaje, que seas lo mejor que puedas ser y que participes activamente como miembro de la familia de NH.
- **Trabajo en equipo:** nuestros servicios se basan en ti y nos esmeramos por trabajar en equipo para asegurarnos de identificar tus metas y apoyarlas plenamente. Colaboraremos contigo y tu “círculo de apoyo”

para garantizar de que recibas los servicios que necesites para lograr tus metas.

- **Búsqueda de excelencia:** nos comprometemos a apoyarte a medida que vas avanzando por tu camino hacia la excelencia y la agencia de NH también evolucionará y crecerá para llegar a ser el compañero que desees tener.
- **Responsabilidad:** asumimos la responsabilidad que nos corresponde y te pedimos que hagas lo mismo.
- **Inclusión en la comunidad:** trabajaremos para educar a la comunidad sobre las fortalezas y habilidades que ofrecen las personas con necesidades especiales a la comunidad para que todos los Miembros de la comunidad te entiendan, valoren y te acojan.

NUESTRA FILOSOFÍA

En NH, queremos brindarte servicios de calidad que cumplan con **tus** necesidades, ayudarte a alcanzar **tus** metas y mejorar **tu** calidad de vida.

Adoptamos una estrategia de “planificación centrada en la persona” en todos nuestros servicios, lo cual significa que **tu** voz y **tus** decisiones guiarán el plan de entrega de servicios para **ti**.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Para poder recibir nuestros servicios, los futuros Miembros deben reunir los siguientes requisitos:

- Tener por lo menos 16 años;
- Tener una discapacidad documentada que encaje con nuestro modelo de servicios;
- Poder seguir nuestras reglas generales y directrices. (Consulta Reglas y responsabilidades, página 20);

Dependiendo del programa que elijas, es posible que sean aplicables los siguientes requisitos:

- Poder alimentarse y usar el baño con seguridad por cuenta propia y sin ayuda;
- Poder desplazarse de un lugar a otro por su cuenta y sin ayuda. Si un Miembro usa un andador o silla de ruedas, debe poder hacerlo con seguridad y sin ayuda;
- Poder tomarse los medicamentos necesarios sin ayuda. Nuestro personal puede ayudarte con recordatorios si fuera necesario, pero debido a los reglamentos, no podemos administrar medicamentos directamente.

Por último, es importante que los Miembros vean a NH como una agencia que puede ayudarlos a alcanzar sus metas. Hay muchos otros buenos servicios en el área; queremos asegurarnos que nuestra agencia sea la que mejor cumple con las necesidades de nuestros Miembros.

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE UN NOMBRE?

Nos referimos a nuestros clientes como “**Miembros**”. Lo hacemos porque te vemos como un Miembro de un grupo muy especial y, como tal, usamos ese término en vez de cliente, consumidor o participante. Como Miembro, tienes derecho a una variedad de beneficios especiales que las personas ajenas a NH no tienen, como entrada gratuita a nuestros bailes, acceso a nuestros materiales de capacitación en línea y, por supuesto, a nuestras famosas reuniones sociales de helado y pizza. ¡Es nuestra manera de reconocerte a ti como un importante “Miembro” de la familia de New Horizons!

CÓMO COMENZAR

Para saber si NH es el lugar correcto para ti, te recomendamos que visites nuestro sitio web en newhorizons-sfv.org, hables con un administrador de casos del Centro Regional o hables con uno de nuestros coordinadores de admisión. Ellos te pueden dar más información sobre nuestros programas e informarte de cómo te puedes beneficiar lo más posible con nuestros programas y servicios.

Si estás interesado en seguir adelante y convertirte en uno de nuestros Miembros, deberás hacer uno de los siguientes pasos:

- Comunicarte con el Centro Regional del Condado del Norte de Los Ángeles (North Los Angeles County Regional Center, NLACRC) y pedirles que te envíen un paquete completado de admisión en: Intake@newhorizons-sfv.org.
- O bien, si estás interesado principalmente en nuestra división de servicios de empleo, pídele a tu asesor del Departamento de Rehabilitación (DOR) que envíe un paquete completado de admisión a IntakeDP@newhorizons-sfv.org.
- Si no calificas para los servicios por medio del NLACRC o el DOR, disponemos de una opción de pago privado. Para optar por esta opción, llama a uno de nuestros coordinadores de admisión al 818-894-9301 o envíanos un correo electrónico a info@newhorizons-sfv.org para hacer una cita de admisión.

Una vez que tu administrador de caso del Centro Regional haya completado un paquete de referencia y lo envíe al correo electrónico anterior, un miembro del equipo de NH se comunicará con dicho administrador de caso (dentro de un plazo de 48 horas) para dar acuse de recibo del paquete y un coordinador de admisiones de NH se comunicará contigo para programar una consulta dentro del plazo de una semana.

CUÁL PROGRAMA ES EL MEJOR PARA TI

Una vez que se determine que New Horizons es una buena opción para ti, tú y tu círculo de apoyo participarán en todas las decisiones sobre los servicios que recibas. Una parte importante de comenzar a recibir beneficios en NH es decidir qué programas son mejores para ti. Te podemos ayudar a decidirlo haciéndote unas pocas preguntas como:

1. ¿Qué es lo que quieres lograr para ti mismo?
2. ¿Qué tipos de cosas te gustan hacer?
3. ¿Cómo describirías tu grado de independencia?

Se te dará información sobre diversos programas y servicios que ofrece nuestra agencia para que puedas elegir los que funcionen mejor para ti o, alternativamente, si otra agencia o programa sería mejora para cubrir tus necesidades y metas. Los servicios de New Horizons incluyen servicios de vivienda con apoyo e independiente, servicios residenciales, servicios de empleo y nuestro Centro de Aprendizaje Comunitario. Sin importar qué programa elijas, trabajaremos para asegurar que tengas acceso pleno a la comunidad general. Te respaldaremos en tu esfuerzo por encontrar oportunidades y

recibir servicios en la comunidad. Coordinaremos los servicios para asegurar que puedas controlar tus recursos y participar en la vida de la comunidad.

Una vez que se ha creado un plan, los primeros 30 a 90 días como Miembro de NH son el período de “prueba”. Durante este tiempo, nos comunicaremos frecuentemente contigo y con tu círculo de apoyo. Este es un período importante y queremos que seas honesto con nosotros sobre cómo te va todo, qué no está funcionando y que hagas muchas preguntas. Al final de este período de “prueba”, podemos fijar tu programa, extender el período de prueba, cambiar los programas que has seleccionado para cumplir mejor con tus necesidades (si hay cabida disponible) o, en algunos casos, ayudarte a encontrar otro programa que se adapte mejor a tus necesidades.

PROGRAMAS Y SERVICIOS DE NEW HORIZONS

EVALUACIÓN INTEGRAL

Por medio de una estrategia abarcadora que se basa en fortalezas, nuestro equipo de expertos identifica las fortalezas y metas de los Miembros. Se crea entonces un mapa de rutas para lograr tus objetivos en múltiples áreas de tu vida.

HOGARES COMUNITARIOS

Como parte de sus servicios residenciales, New Horizons es el propietario de y maneja hogares comunitarios que proporcionan diversos niveles de cuidado. Estos centros residenciales se encuentran en el Valle de San Fernando y se han establecido para ayudar a las personas que desean vivir fuera de sus casas, pero no están listas para vivir con solo arreglos de apoyo o con una opción de vida independiente. Cada hogar alojan a seis residentes. Algunos disponen de habitaciones compartidas mientras que otros ofrecen un entorno de habitaciones privadas. Pero todos comparten los espacios de la cocina, sala y el patio. El nivel de apoyo que se brinda a nuestros Miembros residentes depende del hogar, aunque todos brindan cuidados y cobertura las 24 horas, los 7 días. Se les exhorta a los posibles residentes a visitar los hogares e incluso pasar una noche o dos en ellos para ver si son un buen lugar para ellos.

Los hogares de New Horizons están diseñados para proporcionar un ambiente de hogar al mismo tiempo que proveen privacidad, dignidad, comodidad y seguridad de la manera menos restrictiva posible acorde con lo experimentado por personas que no reciben servicios del Centro Regional. Esto incluye oportunidades para participar en la vida comunitaria, controlar los recursos personales, recibir servicios en la comunidad y oportunidades de buscar empleo y trabajar en entornos competitivos integrados. Ayudamos a facilitar las elecciones individuales relacionadas con los servicios y apoyos, así como con quiénes los proporcionan.

Los servicios residenciales promueven la iniciativa personal, la autonomía y la independencia para tomar decisiones de vida que incluyen las actividades diarias, el entorno físico y las interacciones personales. Tendrás la opción de tener una habitación compartida o privada si hay una vacante disponible. En cualquiera de los dos casos,

podrás cerrar tu habitación con llave para tener privacidad y solo el personal apropiado de la instalación tendrá llaves de tu puerta para situaciones de emergencia.

Podrás decorar y amueblar tu habitación como desees, siempre que tus decoraciones y muebles no generen un riesgo para la seguridad.

Creemos que todos tienen derecho a vivir una vida plena de las mismas oportunidades y relaciones que disfrutaban las personas no discapacitadas, y te alentamos a comunicar activamente tus deseos y metas.

SERVICIOS DE VIDA COMUNITARIA (CLS)

Además de nuestros hogares comunitarios, New Horizons trabaja estrechamente con arrendadores en nuestra área a fin de proporcionar alojamiento para personas que están listas para un ambiente menos estructurado dentro de la comunidad. Nuestro **Programa con Arreglos de Apoyo para la Vida (Supported Living Program)** es la solución perfecta para personas que necesitan apoyo de modo continuo pero que pueden funcionar independientemente, quizás porque solo necesitan apoyo una o dos veces al día para establecer y mantener una residencia segura, estable e independiente. El **Programa de Servicios de Vida Independiente (Independent Living Services Program)** se ha creado para las personas que pueden vivir en la comunidad con apoyo moderado a mínimo y que solo podrían necesitar apoyo semanal.

Lo atractivo de trabajar con New Horizons para tus necesidades de vida en la comunidad es que puedes comenzar con un nivel de cuidado y, según sea necesario, aumentar o reducir el nivel de atención para que cumpla mejor con tus necesidades en un momento dado.

SERVICIOS DE EMPLEO

En New Horizons, creemos que todos debemos tener la oportunidad de trabajar si deseamos hacerlo y, como tal, hay muchos niveles de capacitación para el trabajo y opciones de colocación, como, por ejemplo, oportunidades de voluntariado, capacitación pagada, colocación de trabajo en grupo y colocación independiente en la comunidad. El empleo es una manera de volverse más independiente, ganar su propio cheque de pago y vivir una vida plena y satisfactoria.

New Horizons es una de las principales agencias de colocación en el estado de California para personas con necesidades especiales. Trabajamos con una variedad de empleadores para cubrir las necesidades de nuestros Miembros.

Como con todos los programas de New Horizons, alentamos las elecciones de los Miembros y les pedimos a todos que expresen sus preguntas e inquietudes, en especial si sienten que no se están respetando sus elecciones o sus derechos humanos.

Hay entrenamiento de empleo y otros servicios de apoyo para muchos de nuestros programas. Tú ayudará a determinar el tipo y la cantidad de servicios provistos.

A continuación, ofrecemos un resumen breve de nuestras opciones de empleo:

PATHWAYS:

El programa Pathways es un programa de capacitación financiado por el Centro Regional del Condado del Norte de Los Ángeles y se ha establecido para los Miembros que les interesa explorar un trabajo en un lugar de empleo competitivo, que no están seguros en qué campo de empleo desean trabajar, tienen experiencia laboral limitada y/o necesitan más apoyo para seleccionar, obtener o mantener un trabajo. Esta oportunidad permite que el Miembro pruebe diferentes trabajos para que pueda determinar cuál cumple mejor con sus intereses y destrezas. Generalmente, los Miembros trabajan un total de seis horas a la semana y reciben un estipendio diario por el trabajo que desempeñan. El programa por lo general dura un año, aunque puede ser más corto o largo según las necesidades y destrezas de la persona. Este programa fue diseñado para estar basado en la comunidad y emparejar las metas de la persona con las oportunidades de capacitación. El programa está diseñado para durar un año. Sin embargo, los Miembros pueden completarlo temprano o prolongarlo de ser necesario.

COLOCACIÓN DE TRABAJO EN GRUPO:

El programa de colocación de trabajo en grupo es una buena opción para los Miembros que buscan trabajar más horas que permite el programa Pathways, pero no están listos para trabajar independientemente. Los Miembros trabajan en la comunidad, generalmente en equipos de cuatro personas, junto con un miembro del personal de NH y trabajan en equipos en el lugar de trabajo de un empleador. Todo el horario de trabajo se compensa con salario mínimo y las horas dependen de las necesidades del trabajo.

EMPLEO CON ARREGLOS DE APOYO:

El objetivo del Programa de Empleo con Arreglos de Apoyo (Supported Employment Program) es colocar a las personas en un empleo remunerado en la comunidad. Esto se logra ayudando a las personas a desarrollar valores, normas, actitudes y comportamientos relacionados con el trabajo y contribuir a que adquieran las destrezas que necesitan para tener éxito en un trabajo en la comunidad. Este apoyo lo proporciona nuestro Job Club (o club de trabajos), con desarrollo y asesoramiento laborales.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA

New Horizons ofrece una variedad de programas de capacitación especializada, como por ejemplo Go4Grocery que es nuestra división de capacitación y nuestro programa de capacitación para trabajo de conserjes.

GO4GROCERY es un programa de capacitación de 10 semanas de duración con el Departamento de Rehabilitación (DOR) y con tiendas locales de comestibles y minoristas. Go4Grocery proporciona lo siguiente:

- Capacitación en un salón de clases que es una réplica de una tienda de comestibles que proporcionó la cadena de tiendas comestibles Albertsons aquí en el campus de NH.
- Capacitación en una tienda local de comestibles para adquirir una experiencia real y práctica.
- Capacitación de trabajo parcialmente pagada (generalmente para el trabajo realizado en las tiendas en las semanas ocho y nueve).
- Los Miembros que se gradúan del programa califican para pasar al departamento de desarrollo laboral (empleo con arreglos de apoyo) para encontrar una tienda de comestibles que se adapte a sus necesidades, intereses y área geográfica de preferencia.
- Este es un programa que fundaron principalmente el Departamento de Rehabilitación y NH para ayudar a conectarte con el DOR.

MUY PRONTO: EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE TRABAJO DE CONSERJES DE NEW HORIZONS es un programa de capacitación de un año de duración que prepara a los Miembros para que aprendan las destrezas que se necesitan para trabajar en el campo de los servicios de conserjes/mantenimiento.

Al trabajar estrechamente con un pequeño grupo de aprendices, los Miembros aprenden destrezas, como limpieza y desinfección de oficinas. El programa proporciona destrezas especializadas, como trabajar con el equipo de limpieza que se usa para limpiar alfombras, brillar pisos, usar aspiradoras y otras formas de limpieza de los pisos. Somos un programa completo de capacitación y también capacitamos para adquirir las destrezas físicas e interpersonales de un trabajo que se pueden transferir a cualquier tipo de trabajo comunitario. El programa todavía no ha comenzado a operar, ¡pero pronto empezará!

CENTRO DE APRENDIZAJE DE LA COMUNIDAD (CLC)

El Centro de Aprendizaje de la Comunidad se ha creado para habilitar a las personas para que se sigan desarrollando, evolucionando y persiguiendo la meta de seguir aprendiendo a lo largo de la vida. Opinamos que todas las personas, sin importar su habilidad, deben ser respetadas y tienen derecho a recibir la oportunidad de tener un papel central en la determinación de lo que quieren para sus vidas en términos de sus experiencias vocacionales, recreativas y de aprendizaje. Creemos que todos deben tener derecho a elegir en sus vidas, y que es nuestra responsabilidad ayudar a cada persona a encontrar su potencial y su camino personal hacia una vida satisfactoria como miembro plenamente integrado de la sociedad.

El Programa del CLC es un plan centrado en la comunidad que ofrece una amplia gama de opciones y selecciones que le permite a cada participante crear un plan que cumpla con sus necesidades, intereses y metas. El curso del programa se ha diseñado para evaluar destrezas e identificar esas áreas que se deben abordar con capacitación y apoyo. Los programas cuentan con actividades de voluntariado en agencias locales sin fines de lucro, recreativas y en actividades sociales, además de educación relacionada con el desarrollo de destrezas y otras actividades relacionadas. Los Miembros tienen la oportunidad de interactuar con Miembros de la comunidad y desarrollar aún más sus propias destrezas sociales y conciencia cultural.

Hemos establecido un nuevo Programa Diario Virtual (VDP) que se encuentra en el sitio web de NH. El VDP ofrece una variedad de emocionantes actividades en línea para mantener a nuestros Miembros conectados y participando en la comunidad. Nuestros Miembros pueden acceder al VDP cuando quieren seguir aprendiendo, divertirse y mantenerse activos cuando no estén en el campus. Este programa también está disponible para las personas que están en nuestra lista de espera para convertirse en Miembros de NH.

El programa está diseñado para optimizar la iniciativa individual, la autonomía y la independencia para tomar decisiones de vida, incluyendo las actividades diarias, el entorno físico y las interacciones individuales.

SERVICIOS DIURNOS PERSONALIZADOS

El programa de Servicios Diurnos Personalizados (Tailored Day Services) (TDS) está diseñado para optimizar las experiencias de vida de los Miembros basándose en sus elecciones, esperanzas y sueños personales. Los Miembros tendrán la oportunidad de elegir y personalizar los servicios diurnos para satisfacer sus necesidades individuales. El servicio se personaliza para cubrir las necesidades individuales y únicas del Miembro para permitirle alcanzar un estado de integración e inclusión plenos en la comunidad. Los Miembros tendrán la oportunidad de dedicarse a sus metas educativas, de carrera, trabajo voluntario, desarrollo personal y socialización.

PROGRAMA MÓVIL MONARCA DIURNO

El objetivo del Programa Móvil Monarca Diurno (Monarch Mobile Day Program) es proporcionar un programa de día con actividades estimulantes y personalizadas a las personas que no pueden participar en un programa comunitario debido a padecimientos que limitan su movilidad. Nuestro equipo de profesionales va a hogares comunitarios, hogares de ancianos, residencias privadas y otros lugares para proporcionar apoyo y actividades que mantienen conectados a los Miembros mientras enriquecen su vida.

CENTRO DE NAVEGACIÓN PARA JÓVENES

El Centro de Navegación para Jóvenes (Youth Navigation Center) de New Horizons es nuestro programa más reciente diseñado a ayudar a los estudiantes a prepararse para la vida después de la escuela secundaria (preparatoria). Los servicios incluyen los siguientes, entre otros: evaluación de carreras profesionales, capacitación para viajar, coordinación entre la capacitación laboral y los servicios de colocación de trabajos, asistencia con la investigación y matrícula en universidades o escuelas vocacionales y apoyo general para que la transición de nuestros Miembros después de la escuela secundaria sea exitosa.

OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

TUS INGRESOS Y BENEFICIOS DEL SEGURO SOCIAL

Todo el trabajo en New Horizons es remunerado con salario mínimo o más. Si recibes beneficios del programa de Ingresos por discapacidad del seguro social (SSDI) o Ingreso complementario de seguridad (SSI), tus beneficios se pueden afectar cuando comiences a recibir un cheque de sueldo.

Cuando comiences a trabajar, te daremos información sobre cómo notificarle a tu oficina local del seguro social tu ingreso inicial y los cambios posteriores de ingreso cuando tus ingresos aumenten o disminuyan.

*También puedes comunicarte con tu oficina local del seguro social o visitar el sitio web de la Administración del Seguro Social en <https://www.ssa.gov/>. Para encontrar la dirección de la oficina del seguro social más cercana, llama al **(800) 772-1213**, de lunes a viernes (7 a.m. a 7 p.m.).*

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Periódicamente, te pediremos a ti y a tu círculo de apoyo que nos digan el grado de satisfacción que tienen con nuestros servicios. Esta es una parte importante de nuestra filosofía ya que tus comentarios se usan para crear servicios y prácticas futuras. Esto es lo que puedes esperar en la encuesta:

- Te preguntaremos qué podemos hacer para servirte mejor;
- Te preguntaremos qué está funcionando bien para ti en lo que respecta a nuestros servicios y personal;
- Escucharemos tus comentarios —tanto constructivos como positivos— para servirte mejor en tu camino por la vida, y
- Usaremos esta información para hacer cambios a nuestro modelo general de entrega de servicios a fin de crear, apoyar y mantener opciones de programas que cumplan mejor con tus necesidades.

TRANSFERENCIA A OTROS PROGRAMAS

A medida que sigues cambiando, creciendo o superas un programa, es posible que desees transferirte a otro programa dentro de la agencia NH. Esta transferencia la puedes iniciar tú mismo o recomendarla un miembro del personal de NH. Cuando se recomienda una transferencia, nos sentaremos contigo para hablar sobre los posibles cambios. Si cumples los criterios para un nuevo programa o uno diferente, tendrás la oportunidad de probar el programa para confirmar que cumpla con tus necesidades. Si no estás completamente listo para ese programa, crearemos un plan (junto con tu círculo de apoyo) para ayudar a prepararte y posteriormente transferirte al programa diferente o nuevo que desees.

PERÍODO DE ESPERA PARA INGRESAR A UN PROGRAMA SIN CABIDA

Si el programa al que te desees transferir está lleno a capacidad, podrías participar en otro programa hasta que haya cabida en el programa que desees. Si lo prefieres, puedes permanecer en tus programas existentes y te podemos colocar en una lista de espera y notificarte cuando haya una vacante en el programa.

DERECHOS DE LOS MIEMBROS

Como un Miembro de NH, tienes los siguientes derechos:

- El derecho a que te traten con dignidad y respeto;
- El derecho a participar en las decisiones que tienen que ver contigo;
- El derecho a no estar expuesto a situaciones peligrosas ni a abandono, abuso, humillación, coerción y restricción y/o represalias;
- El derecho a estar libre de la explotación financiera y de otros tipos.
- El derecho a recibir servicios que te ayuden a alcanzar tus metas y mejorar tu independencia;
- El derecho a recibir servicios en un ambiente seguro y saludable en las condiciones menos restrictivas posibles;
- El derecho a que se respete tu privacidad;
- El derecho a recibir atención médica con prontitud, si fuera necesaria;
- El derecho a la libertad religiosa y la práctica libre de religión;
- El derecho a interactuar socialmente, participar en actividades recreativas y ejercitarte;
- El derecho a usar tu propia ropa, conservar tus propias cosas y gastar tu propio dinero;
- El derecho a tener visitantes elegidos por ti en cualquier momento;
- El derecho a usar un teléfono durante horas razonables (descansos, almuerzo, etc.) si está disponible;
- El derecho a negarte a participar en técnicas conductuales que te avergüenzan te perjudica o te causan algún daño físico o emocional;
- El derecho a recibir una remuneración por el trabajo que hagas en uno de nuestros programas de trabajo remunerados, y
- El derecho a expresarte y estar en desacuerdo con cualquier programa, servicio o actividad en los que te pidan participar; el derecho a expresarte y estar en desacuerdo con cualquier decisión que tenga que ver contigo; el derecho a expresarte y estar en desacuerdo cuando creas que alguien no te permite ejercer los derechos descritos aquí; y el derecho a pedir asesoramiento legal que te permita expresarte. (Consulta “Procedimiento para apelaciones y quejas formales”, página 27).

REGLAS Y RESPONSABILIDADES

Además de tus derechos, te pedimos que sigas nuestras reglas y responsabilidades (R y R). Valoramos tu seguridad y bienestar, e igualmente valoramos la seguridad y el bienestar de los otros Miembros del programa y, como tal, requerimos que cumplas con reglas y responsabilidades para garantizar que todos tengan una experiencia positiva en NH. Estas son, entre otras, las siguientes:

- Los Miembros deberán cooperar con el personal y seguir sus indicaciones;
- Pedimos que todos los Miembros respeten a otras personas y la propiedad de estas;
- Todos los Miembros deben tratar a todos con dignidad y cortesía en todo momento;
- NO se permitirá lo siguiente: agarrar a nadie, empujarlo, tirar de él o ella ni golpearlo;
- Los Miembros no se deberán hacer daño ni hacerle daño a los demás;
- Los Miembros no deberán gritar, decir malas palabras ni usar palabras que hieran a otras personas;
- Los Miembros no deberán poseer cosas que no les pertenezcan a ellos;
- Los Miembros no deberán dañar ni destruir la propiedad de NH ni la propiedad de otras personas;
- Los Miembros no deberán hacer nada que los pueda poner en peligro a ellos mismos o a otros;
- Los Miembros no deberán traer nada al programa que pueda ser perjudicial para ellos mismos o para otros, incluidas armas de cualquier tipo;
- Los Miembros deben llegar listos para participar activamente, con ropa limpia, buenas medidas de higiene y mostrar una actitud positiva general;
- Si un Miembro tiene un novio o novia en NH, le pedimos que recuerde que, al igual que cuando están en el trabajo, deben mantener límites adecuados. Los Miembros no se deberán sentar en la falda de nadie, tocar a una persona indebidamente ni de ninguna manera ser irrespetuosos con las personas alrededor de ellos;
- Cuando usen el baño, los Miembros deben cerrar con seguro la puerta del cubículo del baño mientras se encuentren allí. Solo se permitirá una persona en cada cubículo del baño a la vez;

- Si un Miembro necesita tomar o usar medicamentos, deberá poder hacerlo por su cuenta;
- Si un Miembro necesita traer un medicamento de la casa, el medicamento debe estar dentro de un envase de plástico con la etiqueta oficial de la farmacia que muestra el nombre del Miembro, nombre de la medicina, cuánta medicina usar y cuándo usarla. Los Miembros no deberán traer más medicamentos con ellos que los que necesiten cada día;
- NH tiene a menudo una lista de espera para nuestros programas; pedimos que los Miembros mantengan una cuota de asistencia de 90% para conservar sus puestos en la agencia. (Consulta la sección “Asistencia”, página 25);
- Si un Miembro va a estar ausente, pedimos que se lo informe a NH lo antes posible ya que esto afecta el programa y las actividades diarios;
- Si un Miembro se ausenta por enfermedad durante tres días o más, requerimos una nota de su médico con una autorización para regresar a trabajar/al programa. Es vital que el Miembro pueda regresar a trabajar sin peligro y garantizar la seguridad de los demás;
- Queremos que los Miembros sean exitosos en NH. De manera periódica les pedimos a los Miembros que se esmeren continuamente por lograr sus metas identificadas en el reporte del plan individual centrado en la persona (IPP). (Consulta “Plan individual centrado en la persona”, página 22);
- Te pedimos que no te alejes de tu grupo ni del equipo, ni abandones las instalaciones o el lugar comunitario, sin antes notificárselo al personal. Es importante que podamos dar seguimiento a tu seguridad en todo momento;
- Como un nuevo Miembro del programa, recibirás una insignia de identificación con tu nombre y fotografía. Los Miembros deberán usar esta insignia en todo momento mientras estén en la propiedad de NH. Esto se hace para garantizar tu seguridad y la seguridad de los demás en el campus;
- Los Miembros pueden traer su propio almuerzo o comprar uno en la comunidad;
- No se permite comer ni beber en los salones de clase durante el horario del programa;
- No se permite fumar en ninguno de nuestros edificios. El personal te informará cuáles son las áreas designadas para fumar;
- Los Miembros no deberán usar alcohol ni drogas ni estar bajo los efectos del alcohol ni las drogas mientras participan en cualquiera de nuestros programas.

Si se incumple alguna de las reglas y responsabilidades indicadas anteriormente, es posible que se le pida al Miembro que se vaya del programa para su seguridad y la de todos los Miembros y el personal.

CÓDIGO DE VESTIMENTA

El código de vestimenta puede variar según el programa específico al que asistas. En general, se aplican las siguientes reglas:

- La ropa debe estar limpia, bien mantenida, ser cómoda y adecuada para la actividad o el trabajo. Se deberán usar pantalones largos, camisas con mangas y calzado cerrado.
- La longitud de los vestidos y las faldas debe ser modesta y no deben ser inapropiados generalmente. No se permiten los pantalones cortos, las faldas ni los vestidos demasiado cortos ni las camisetas o blusas que dejan el abdomen descubierto. Consulta a tu coordinador si tienes preguntas.
- No se permite ropa holgada o suelta ni joyas que cuelgan por motivos de seguridad.
- Cuando trabajes en áreas con comida, deberás usar un sombrero o redecilla y si tienes el cabello largo debes atarlo hacia atrás. Las manos deben estar limpias, las uñas deben estar cortas y se deben usar guantes.

PLAN INDIVIDUAL CENTRADO EN LA PERSONA (IPP)

Después de los primeros 90 días, e incluso cada doce meses de ahí en adelante, el Miembro junto con su círculo de apoyo se reunirá con el personal de NH para establecer las metas del año. Un miembro principal del equipo de NH anotará las metas acordadas en el plan de servicio del Miembro y le pedirá al Miembro que firme el plan de servicio. Al firmar el plan de servicio, el Miembro reconoce las metas establecidas por el círculo de apoyo y acepta participar activamente para lograrlas.

A lo largo del año, el personal de NH dialogará sobre las metas en el plan de servicio y el progreso alcanzado hasta la fecha. Hay factores muy importantes que debes tener presentes sobre tu plan centrado en la persona en lo que respecta a tus metas:

- Este es tu plan de servicio y las metas se basan en lo que tú quieres.
- Los Miembros tienen derecho a decidir quién desean ellos que esté presente durante la reunión del plan de servicio.
- El equipo de apoyo de los Miembros ayudará a desarrollar las metas para el informe.

- El Miembro tiene derecho a decir que “No” acerca de alguna meta recomendada.
- Una vez que el Miembro acepta las metas en el plan de servicio, el Miembro tiene la responsabilidad de esmerarse para lograrlas. Eso quiere decir que ese Miembro necesita recordar sus metas. El equipo le recordará al Miembro sus metas si fuera necesario y le dirá al Miembro cómo va progresando.
- El Miembro tiene derecho a pedir que se cambie el plan de servicio y las metas en cualquier momento.

EXPEDIENTES Y CONFIDENCIALIDAD DEL MIEMBRO

Conservamos los expedientes personales del Miembro con la más absoluta confidencialidad (solo el personal autorizado tiene acceso a la información del Miembro). NH cumple con todas las normas de la HIPAA.

Todos los Miembros tienen el derecho a ver los expedientes de sus casos. Habla con tu administrador de caso o tu consejero en NH y ellos pondrán a tu disposición tus expedientes dentro de un plazo de cinco (5) días. Podríamos proporcionar un resumen de los expedientes de los casos si consideramos que es el mejor formato para proporcionar la información. Ten en cuenta que no podemos proporcionar información que nos entreguen otros proveedores/agencias y, como tal, pedimos que te dirijas directamente a esos proveedores para esa información.

Mientras te encuentres examinando el expediente de tu caso, tu consejero se sentará contigo en caso de que tengas alguna pregunta. Podrías traer a alguien contigo para que te ayude a explicar la información o te apoye cuando examines los expedientes. Debido a que queremos proteger la información en el expediente de tu caso y asegurarnos de que personas ajenas no vean accidentalmente tu información personal, debes examinar el expediente de tu caso en la oficina de tu consejero. Puedes pedir copias de las páginas que desees. Ten en cuenta que se cobrará .20 centavos por página por todos los materiales copiados.

CONFIDENCIALIDAD

New Horizons tiene una política de confidencialidad que requiere que tengamos un permiso firmado para poder hablar con alguien sobre la información personal de nuestros Miembros, **incluso con tus padres o proveedor de atención (a menos que te**

encuentres bajo la custodia de alguien). Cuando te conviertas en Miembro de NH, te pedirán que firmes un Formulario de divulgación de información (Release of Information Form).

Este formulario de divulgación de información se debe firmar una vez al año cuando actualicemos tu plan de servicio durante la reunión de IPP.

TRANSPORTE EN VEHÍCULO TIPO CAMIONETA

El Centro Regional determina quién califica para este servicio y hace los arreglos necesarios para el servicio en camioneta directamente con el proveedor. Este servicio es gratuito si calificas. Los miembros que califican para el transporte en camioneta son recogidos en casa y llevados de vuelta a su casa cada día.

REGLAS PARA LOS VIAJES EN LA CAMIONETA

Las reglas que deben seguir los Miembros cuando viajen en la camioneta son las siguientes:

El proveedor de transporte le notificará al Miembro la hora en que se le recogerá y dejará en la casa.

- En la mañana, el Miembro debe estar listo para subirse a la camioneta en cuanto esta llegue. El Miembro debe estar frente a su casa o estar atento para la llegada de la camioneta en un lugar donde el conductor pueda verlo **diez (10) minutos** antes de la hora programada para recoger al Miembro.
- Si el conductor no ve al Miembro, esperará **tres (3) minutos** después de la hora programada para recogerlo. Si el conductor no te ve después de esperar tres minutos, se irá sin ti. El conductor no tocará la bocina.
- A veces, el conductor podría llegar tarde. Si el conductor llegará más de **diez (10) minutos** tarde, R & D te llamará para decirte cuándo el conductor pasará por ti. Si el conductor está más de diez (10) minutos tarde y no has recibido noticias de R & D, por favor llámalos.
- Si un Miembro va a estar ausente y no desea que pasen a recogerlo, el Miembro deberá llamar a R & D para decírselo. Es mejor llamar el día antes. De lo contrario, llama antes de las 6 a.m. el día que te vas a ausentar y deja un mensaje de voz. Es absolutamente necesario que llames con por lo menos una hora de anticipación de la hora programada para recogerte.

- Si un Miembro se ausenta dos días o más, no se le volverá a recoger al Miembro hasta que llame a R & D. Llama antes de las 5 p.m. el día hábil (lunes a viernes) antes de que desees que pasen por ti.
- Te pedimos que no te montes en la camioneta si estás enfermo.
- Lo siguiente no está permitido en la camioneta: mascotas, cuchillos, objetos afilados o puntiagudos, bolsas o paquetes grandes o cualquier cosa que pueda lastimar a otra persona o que entorpezca a otra persona.
- Cuando viajes en la camioneta, evita hacer ruidos fuertes, levantarte del asiento o hacer algo que moleste al conductor o a otras personas que viajan en la camioneta. Si haces algo que no es seguro o que molesta a otras personas, no tendrás permitido viajar en la camioneta otra vez. Esto incluye, entre otras cosas:
 - Viajar sin el cinturón de seguridad
 - Levantarte cuando la camioneta está en marcha
 - Gritar, hablar alto o cantar (¡muy alto!)
 - Empujar o golpear a alguien
 - Sacar los brazos, las piernas o la cabeza fuera de la camioneta
 - Comer, beber o fumar
- Si un Miembro **no** va a viajar en la camioneta de regreso a casa por algún motivo, el Miembro tiene la responsabilidad de informárselo al consejero;
- La persona que recoja al Miembro debe estar en NH **a más tardar a las 4:00 p.m.**, y
- Alguien debe notificarle al equipo de NH que un Miembro se estará marchando más temprano.

Para que una persona recoja a uno de nuestros Miembros, dicha persona debe estar en una **lista aprobada**. Si se desea agregar a alguien en esa lista, tú o tu representante autorizado (un familiar con el que vivas o tu proveedor de atención) debe llenar una *Autorización para extraer a un Miembro de New Horizons (Authorization for Member to be Taken Released from New Horizons)*.

ASISTENCIA

La asistencia es importante en todos nuestros programas para que nuestros Miembros se beneficien al máximo de los servicios que ofrecemos. Es obligatorio mantener un registro adecuado de asistencia.

La cuota de asistencia promedio debe ser de por lo menos 90% para que los Miembros continúen en NH.

Si la asistencia de los Miembros cae por debajo del 90%, tendremos una reunión con el Miembro para determinar si nuestro programa y servicios aún son beneficiosos para el Miembro. Haremos todo lo posible por resolver cualquier situación que pueda tener el Miembro con su asistencia.

NH debe contar con una plantilla completa como si cada Miembro estuviera presente en nuestros programas, por lo tanto, pedimos amablemente que los Miembros hagan todo lo posible por programar sus citas médicas u otras citas después de las horas del programa. Si esto no es posible, pedimos que tus citas se programen al comienzo o al final del día para que puedas estar presente durante por lo menos medio día. Las ausencias de medio día no cuentan contra tu registro de asistencia.

Si un Miembro está enfermo con un resfriado, la gripe (influenza) u otra enfermedad que otra persona pueda contraer, pedimos que ese Miembro se quede en casa hasta que se encuentre bien. Los Miembros de NH son muy susceptibles a resfriados y la gripe y, como tal, les pedimos a los Miembros que solo vengán cuando ya no estén contagiosos.

DÍAS FERIADOS

Los siguientes días feriados están programados todos los años:

- Víspera de Año Nuevo
- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King
- Día de la Recordación
- Juneteenth
- 4 de Julio
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día después de Acción de Gracias
- Víspera de Navidad
- Día de Navidad

Estos días feriados pueden cambiar en ocasiones, por lo que debes consultar a un representante de NH periódicamente para confirmar las fechas de cierre.

PROCEDIMIENTO PARA APELACIONES Y QUEJAS FORMALES

En NH, los Miembros tienen derecho a comunicarse con sus equipos y presentar una queja formal sobre cualquier situación relacionada con ellos que consideren injusta. Sigue los siguientes pasos si deseas presentar una queja formal:

Pasos que se deben dar y qué esperar

- Habla sobre la queja con tu coordinador de servicios. Él o ella hará todo lo posible por resolver la situación;
- Si la situación persiste, puedes solicitar una reunión con el **gerente del programa**.
- El gerente del programa examinará tu queja y realizará una investigación de los hechos para adquirir una idea completa y tomar una decisión informada. El gerente del programa tomará una decisión referente a la queja dentro de una semana de la reunión inicial con el Gerente del Programa.
- Si no estás de acuerdo con la decisión del gerente del programa, puedes hablar sobre la queja con el **director del programa**. El director del programa se reunirá contigo y con el equipo para examinar todos los hechos y tomar una decisión referente a la queja dentro de un plazo de tres (3) días.
- Si no estás de acuerdo con la decisión del director del programa, puedes hablar sobre la queja con el **vicepresidente ejecutivo o la persona designada por él o ella**, quien tomará la decisión final sobre la queja dentro de un plazo de diez (10) días.
- **El vicepresidente ejecutivo tomará la decisión final referente a todas las quejas.**

IMPORTANTE: Si no estás de acuerdo con una decisión, tienes derecho a apelar. Deberás presentar tu apelación dentro de las dos (2) semanas de la fecha en que se te notifique la decisión.

Nos complace ayudarte a encontrar a alguien que te asista con el proceso de apelación y queja formal. Debes saber que tienes derecho a obtener asesoramiento legal durante este proceso.

Tienes derecho a presentar una queja formal por las siguientes razones:

- Crees que no estás recibiendo uno de los derechos al que tienes la facultad para recibir.
- Tu plan de servicios incluye una meta con la cual no estás de acuerdo.
- Te colocan en un programa donde no quieres estar.
- Crees que un miembro del personal de New Horizons no te está tratando justamente.

El formulario de queja formal se adjunta al final de este documento.

RECURSOS COMUNITARIOS

Para obtener información sobre los beneficios del seguro social o el ingreso complementario de seguridad (SSI) llama al: (818) 772-1213 para obtener instrucciones para llegar a la oficina local del seguro social.

Para obtener información sobre los beneficios de ayuda pública, incluidas las estampillas (cupones) de alimentos y Medi-Cal llama al:
(818) 718-5000 para obtener instrucciones para llegar a la oficina del Departamento de Servicios Sociales Públicos.

Para asuntos relacionados con los derechos de los Miembros, comunícate con:

The Members' Rights Advocates
North Los Angeles County Regional Center
9200 Oakdale Ave., Suite 100
Chatsworth, California 91311
(818) 778-1900

Para obtener información sobre los servicios del Departamento de Rehabilitación, comunícate con:

Department of Rehabilitation
Oficina del Distrito de Van Nuys
(818) 901-5024

PALABRAS FINALES

Al igual que con cualquier viaje, los beneficios del viaje dependen de tu esfuerzo. Nos esforzaremos al máximo para que tengas éxito. Ven con nosotros en este viaje. ¡Logremos tus sueños!



"My mission in life is not merely to survive, but to thrive; and to do so with some passion, some compassion, some humor, and some style."

- MAYA ANGELOU

Mi misión en la vida no es solo sobrevivir, sino prosperar; y hacerlo con pasión, compasión, humor y estilo.

- MAYA ANGELOU

Anexo núm. 1: Formulario de queja formal



Formulario de queja

Fecha: _____

Nombre: _____ F. de nac.: _____

Programa: _____

1. Declaración específica sobre el derecho codificado, el reglamento, la política y/o el procedimiento violado. ¿Qué acción o conducta constituyó una violación y qué sucedió?

_____ Número total de páginas adjuntas _____

2. La resolución o remedio que desees:

_____ Número total de páginas adjuntas _____

Firma del Miembro y fecha de presentación del administrador del caso.

Miembro

Fecha

Firma del Miembro y fecha de presentación del administrador del caso.

Personal

Fecha

Supervisor

Fecha

SOLO PARA USO DE OFICINA: Describa en detalle qué adaptaciones se hicieron, de haberlas:

--

Formularios: Adaptaciones para los Miembros. Modificado en abril de 2022