



**CENTER FOR
HUMAN SERVICES**
Life Beyond Limitations

Manual de Coordinación de Servicios

Actualizado 2-15-23

Para los Condados de Audrian, Benton, Callaway, Clay, Dallas, Hickory,
Jackson, Platte, Polk y St. Louis

CHS Valores Fundamentales

Somos líderes en Excelencia
Somos firmes en nuestro compromiso
con las soluciones
respetamos todas las diferencias,
similitudes y habilidades
Nosotras abogamos por la
Autonomía

Nuestro Objetivo: Una vida más allá de límites

Nuestro Lema: Creando oportunidades – Cambiando vidas

BIENVENIDOS

PROGRAMA DE COORDINACIÓN DE SERVICIOS

- ✚ Desde 1955, CHS ha proveído servicios de alta calidad a individuos con discapacidades de desarrollo con servicios de coordinación localizados en los siguientes condados: Audrain, Benton, Callaway, Clay, Dallas, Hickory, Jackson, Polk y St. Louis. La Coordinación de Servicios le ayudará a coordinar, enlazar y conectar individuos con recursos y servicios para adquirir una vida sin límites.
- ✚ ***Este manual puede ser suministrado en múltiples formatos tales como: Braille, lectura en voz alta, interpretación en language de señas, traducción en otro idioma no inglés o en letra grande.***
- ✚ Horas de oficina son de las 8:00 a.m. - 5:00 p.m., lunes - viernes
 - Condados de Audrain y Callaway:
 - Oficina en Fulton: 573-590-8654
 - Condado de Polk – Oficina en Bolivar: 417-777-7315
 - Condados de Benton, Dallas, Hickory - Oficina en Warsaw: 660-826-4400
 - Zona Metropolitana de Kansas City:
 - Condado de Clay - Liberty: 816-736-9990
 - Condado de Jackson – Independence: 816-255-1913
 - Condado de Platte – Kansas City: 816-255-1913
 - Condado de St. Louis – Estar determinado. Comuníquese con su Coordinador de Servicios en su teléfono celular

CONTACTOS

EMERGENCIA DESPUÉS DE HORAS DE OFICINA

- ✚ Kansas City Regional Office (Clay, Jackson, Platte) - (816) 889-3400
- ✚ St. Louis Regional Office – (314) 587-4800
- ✚ Springfield Regional Office (Dallas, Hickory, Polk) - (417) 540-3154
- ✚ Central Missouri Regional Office (Benton, Callaway) – (573) 441-6278
- ✚ Hannibal Regional Office (Audrain) - (573) 248-2400

DIRECTORIO DE CONTACTO DE SUPERVISORES

- ✚ Central Region (Condados de Audrain y Callaway)
 - 362 Country Meadows Lane, Fulton, MO 65251
 - Cynthia Smith, Supervisor – 573-590-8564 ext. 452, cdsmith@chs-mo.org
- ✚ Central Region (Condados de Benton, Dallas, Hickory y Polk)
 - 4746 S. 131st Road, Unit C, Bolivar, MO 65613
 - Michelle Anderson, Supervisor - 417-777-7315 ext. 815, manderson@chs-mo.org
- ✚ Western Region (Condados de Clay, Jackson, and Platte)
 - 920 Kent St. Liberty, MO 64068

- Christi Carlson, Supervisor – 816-736-9990 ext. 643, ccarlson@chs-mo.org
 - Tessa Gerhart, Supervisor – 816-736-9990 ext. 647, tgerhart@chs-mo.org
 - Jenny Snyder, Supervisor – 816-736-9990 ext. 614, jsnyder@chs-mo.org
 - Gregg Aultman, Supervisor – 816-736-9990 ext. 637, gaultman@chs-mo.org
- 10100 North Ambassador Dr., Suite 200, Kansas City, MO 64153 (Jackson y Platte Counties)
 - Heather Wood, Supervisor – 816-255-1913 ext. 628, hwood@chs-mo.org
 - Amy Kariotis, Supervisor – 816-255-1913 ext. 645, akariotis@chs-mo.org
- ✚ Eastern Region (Condados de St. Louis)
 - 11123 S. Towne Square, Suite 105, St. Louis, MO 63123
 - Lisa Antonini, Supervisor – 816-506-5954, lantonini@chs-mo.org
 - Jessica Wax, Supervisor – 314-818-9742, jwax@chs-mo.org
 - Sarah Worsdell, Supervisor – 314.818-9298, sworsdell@chs-mo.org

CONTACTOS DEL VICEPREIDENTE Y DIRECTOR

- ✚ Vicepresidente Asociado de Coordinación de Servicios
 - 1500 Ewing Drive, Sedalia, MO 65301
 - Linda Holland, 660-826-4401 ext. 324, lholland@chs-mo.org
- ✚ Central Region (Condados de Audrain, Benton, Callaway, Dallas, Hickory y Polk)
 - 362 Country Meadows Lane, Fulton, MO 65251
 - Erica Evans, Directora de Coordinación de Servicios – Central Region, 573-590-8654 ext. 451, eevans@chs-mo.org
- ✚ Western Region (Condados de Clay, Jackson y Platte)
 - 920 Kent Street, Liberty, MO 64068
 - Anita Hartman, Directora de Coordinación de Servicios – Western Region, 816-736-9990 ext. 613, ahartman@chs-mo.org
- ✚ Eastern Region (Condados de St. Louis)
 - 11123 S. Towne Square, Suite 105, St. Louis, MO 63123
 - Robyn Peyton, Directora de Coordinación de Servicios – Eastern Region, 314-818-9085, rpeyton@chs-mo.org

DERECHOS & RESPONSABILIDADES

DERECHOS DEL INDIVIDUO

Las personas que reciban servicios de CHS tendrán los siguientes derechos y privilegios sin límites:

- ✚ Ser tratados con respeto y dignidad
- ✚ Ser adjudicados los mismos derechos legales y responsabilidades que otras personas
- ✚ El derecho a un estado de procedimiento legal cuando una limitación a un derecho sea propuesto
- ✚ Recibir servicios independientemente de la raza, género, credo, estado civil, nacionalidad, discapacidad o edad
- ✚ Ser libre de abuso físico, verbal y sexual ; así como también negligencia
- ✚ Recibir servicios adecuados de alta calidad recomendados por su grupo de apoyo
- ✚ Recibir servicios y apoyo en el entorno menos restrictivo
- ✚ Acceso a reglas y procedimientos de CHS relativos a servicios y apoyo
- ✚ Los archivos personales sean mantenidos de manera confidencial
- ✚ Acceso a información personal por medio de solicitud por escrito a su coordinador de servicio
- ✚ Los servicios, apoyo e información personal son fácilmente entendidos y explicados
- ✚ Ser informado acerca de cambios de derechos individuales y recibir información actualizada
- ✚ El derecho de decidir la ubicación y de quién puede asistir a las juntas de coordinación de servicios

RESPONSABILIDADES

Debido a que los servicios que le están siendo proveídos son fondos públicos y privados, usted y su familia tienen las siguientes responsabilidades:

- ✚ Tratar a todos los empleados con respeto
- ✚ Discutir servicios clara y abiertamente con otros
- ✚ Seguir las reglas dictadas para usted
- ✚ Tomar parte activa en su plan y comunicar las metas u objetivos
- ✚ Trabajar hacia los objetivos/metras personales siguiendo el plan individual establecido
- ✚ Solicitar cambios al plan cuando sea necesario
- ✚ Solicitar servicios que sean necesarios en vez de los que se desean
- ✚ Comprender que los servicios tendrán un límite debido a la disponibilidad de fondos
- ✚ Mantener la privacidad propia y la de otros
- ✚ Seguir las políticas del proveedor escogido

FUNCIONES DEL INDIVIDUO Y LA FAMILIA

- ✚ Todos los acuerdos o planes individuales deben ser firmados y enviados a CHS
- ✚ Cuando archivos sean solicitados, CHS tiene tres días hábiles para responder su solicitud. Si su solicitud es negada, CHS le proveerá por escrito una explicación de la negativa que incluirá una explicación del derecho a tener una revisión de la negativa. Si usted requiere copias de sus archivos personales, cargos monetarios pueden ser aplicados por el servicio. Se puede escoger hacer copias de una porción de los archivos personales
- ✚ Comunicarse con su coordinador de servicio un mínimo de una vez por trimestre
- ✚ Reunirse con su coordinador de servicio un mínimo de una vez al año en persona para actualizar su plan individual
- ✚ Mantener al tanto al coordinador de servicio cuando el número de teléfono, la dirección o servicios necesitan ser actualizados debido a cambios
- ✚ Apoyos naturales deben ser explorados primero antes de solicitar servicios con fondos estatales

COORDINACIÓN DE SERVICIO

LABORES

- ✚ Abogar por los derechos del individuo que recibe los servicios y su familia
- ✚ Conectar a individuos y sus familiares con recursos en la comunidad
- ✚ Completar el plan anual de servicio individual el cual es un documento activo que puede cambiar en cualquier momento
- ✚ Ayudar en la programación de la junta anual
- ✚ Documentar las juntas por medio de un documento de reporte de juntas
- ✚ Desarrollar objetivos a corto y largo plazo y crear por escrito los resultados asociados con aquellos

SUPERVISION Y REVISION DE ISP

- ✚ Mantener contacto por teléfono trimestralmente con el individuo y /o su familia
- ✚ Revisar mensualmente los resúmenes de los proveedores de servicios cuando sea necesario
- ✚ Completar un monitoreo y revisión del plan de servicios individual autorizados, basado en Los seis dominios de vida de los objetivos de Calidad de Missouri.
 - Vida Diaria y Empleo; Interacción en Comunidad; Vida Social y Espiritual; Salud; Seguridad; Ciudadanía y Abogacía.
 - Los resultados de este monitoreo y revisión estarán a la orden del individuo y/o su familia por solicitud.

FACTURACIÓN

- ✚ Cuando su coordinador de servicios completa varias tareas en su nombre, como hacer llamadas telefónicas, escribir cartas, completar el plan de servicio anual y revisiones trimestrales, el coordinador de servicio facturará a MOHealthNet
- ✚ Ud. recibirá un reporte escrito trimestral de MO HealthNet. Este document mostrará todos los cargos y el tiempo que su coordinador de servicio le dedicó a ayudarle

CONFLICTO DE INTERÉS

- ✚ El personal debe pedir permiso al director del programa para iniciar un contrato de negocios con un individuo o su familia
- ✚ El contrato de negocios puede incluir préstamos, pedir dinero en préstamo, co-firma para financiamiento, compra de contratos o guardar dinero o propiedad que le pertenezca a usted a menos que haya sido autorizado legalmente por una corte

REQUISITOS PROFESIONALES

- ✚ El programa de servicio de coordinacion sigue los lineamientos establecidos por el Estado y Fondo Federal en relación en cuanto a los requisitos profesionales necesarios para el personal
- ✚ Todos los coordinadores de servicios tienen un nivel de licenciatura con un mínimo de un año de experiencia en el campo

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

CÓMO SOLICITAR UN COORDINADOR DE SERVICIO DIFERENTE

- ✚ Al principio, se le asignará un coordinador de servicios que pensamos le será compatible. Por lo regular esta relación funciona en muchos casos. Sin embargo, si quiere solicitar un coordinador de servicio diferente, haga favor de contactar al supervisor de servicio de coordinación de su area. La información de contacto para supervisores está localizada en las primeras páginas de este manual.

PARA EXPRESAR PROBLEMAS Y/O QUEJAS

- ✚ Primero, contacte a su coordinador de servicio actual para discutir el problema o asunto
- ✚ Si el problema no se puede resolver con la ayuda de su coordinador de servicio, entonces usted podrá contactar al supervisor del coordinador de servicio de su area. La información de contacto del supervisor está localizada en las primeras páginas de este manual.
- ✚ Usted puede solicitar una junta con un supervisor en la cual la queja será discutida. Una decisión escrita del supervisor le será proporcionada a usted por parte del supervisor en un lapso de cinco (5) días
- ✚ Si el problema persiste, usted puede apelar la decisión por escrito al gerente de programa. El gerente de programa emitirá una decisión escrita en un lapso de cinco (5) días, después de consultar a ambas partes. Este proceso será revisado por el Director de Programa, Linda Holland, y el Director Ejecutivo, Ann Graff, si usted piensa que sus intereses o expectativas no se han cumplido.

- ✚ A su solicitud, las quejas se conservarán en el anonimato

PARA EXPRESAR PROBLEMAS Y/O QUEJAS

- ✚ Primero, contacte a su coordinador de servicio actual para discutir el problema o asunto
- ✚ Si el problema no se puede resolver con la ayuda de su coordinador de servicio, entonces usted podrá contactar al supervisor del coordinador de servicio de su area. La información de contacto del supervisor está localizada en las primeras páginas de este manual.
- ✚ Usted puede solicitar una junta con un supervisor en la cual la queja será discutida. Una decisión escrita del supervisor le será proporcionada a usted por parte del supervisor en un lapso de cinco (5) días
- ✚ Si el problema persiste, usted puede apelar la decisión por escrito al gerente de programa. El gerente de programa emitirá una decisión escrita en un lapso de cinco (5) días, después de consultar a ambas partes. Este proceso será revisado por el Director de Programa, Linda Holland, y el Director Ejecutivo, Ann Graff, si usted piensa que sus intereses o expectativas no se han cumplido.
- ✚ A su solicitud, las quejas se conservarán en el anonimato

QUEJAS DE ABUSO Y NEGLIGENCIA

- ✚ CHS debe reportar el abuso y la negligencia requeridas por ley
- ✚ Si tiene una queja de abuso, negligencia, abuso de fondos o violación, o limitación de derechos, usted o un individuo autorizado puede contactar una de las siguientes entidades:
 - Coordinador de Servicio
 - Supervisor
 - Director del Programa de Coordinación de Servicio (Linda Holland)
 - Oficina Regional de su area
 - Departamento de Salud Servicio de monitoreo (Servicios al Constituyente) al 800 - 364-9687 ó TTY 573-526-1201 para asistencia

SERVICIOS DE EXENCIÓN

COSTO DE LOS SERVICIOS

- ✚ Los individuos a quienes se les haya determinado como elegibles y hayan sido recomendados por las Oficinas Regionales, bajo la dirección del Departamento de Salud, División de DD, están **bajo la obligación** de completar un cuestionario financiero (completado durante la primera cita de admisión)
 - El cuestionario financiero determina si un individuo o la parte responsable tiene la habilidad de pagar el costo total o parcial de los servicios provistos o adquiridos por el Departamento de Salud. Esto incluye la coordinación de servicios u otros servicios de apoyo directos tales como asistencia personal, servicios cotidianos, transportación, etc.
- ✚ Al mismo tiempo de completar el cuestionario financiero, usted necesitará proporcionar una copia de recaudación de impuestos individual o de los padres por quien no sea beneficiario de Medicaid.

EXENCIONES DE DMH MEDICAID

División de DD Exención de Servicios X=Incluidos	Renuncia Completa	Exención Integral de la Comunidad	MOCDD (Sarah Lopez) Exención (18 años y menores)	Asociación de Exención de La Esperanza
Análisis de comportamiento aplicado	X	X	X	X
Tecnología de asistencia	X	X	X	X
Planificación de beneficios	X	X	X	X
Planificación de Carrera	X	X		X
Redes comunitarias	X	X	X	X
Especialista de la Comunidad*	X	X	X	X
Transición en Comunidad	X			
Intervención de Crisis	X	X	X	
Habilitación diurna	X	X	X	X
Dental				X
Acceso al ambiente /Adaptaciones- al Hogar/Modificaciones Vehiculares	X	X	X	X
Servicios de apoyo entre pares				X
Grupo de Casa	X			
Comidas a domicilio		X		
Hogar con anfitrión (cohabitación)	X			
Coordinación de Evaluación de Salud	X	X	X	X
Bienes/servicios dirigidos individualmente *	X	X	X	X
Desarrollo de Habilidades de Vida Independiente	X	X	X	X
Vida Individualizada Mantenido	X			
Habilitación Terapéutica Residencial Intensiva	X			
Desarrollo de Empleo	X	X		X
Terapia Ocupacional	X	X		X
Asistencia Personal*	X	X	X	X

Terapia Física	X	X		X
Servicios Pre-Vocacionales	X	X		X
Evaluación Profesional y de Seguimiento	X	X	X	X
Servicios de Relevo-En Casa	X	X	X	
Servicios de Relevo-Fuera de Casa	X	X	X	
Equipo Médico Especializado	X	X	X	X
Terapia del lenguaje	X	X		X
Agente de Apoyo	X	X	X	X
Apoyo de Empleo	X	X	X	X
Residencia Temporal				X
Transportación	X	X	X	X

*Permite opción de auto-dirección

MANUAL DE SERVICIO DE COORDINACIÓN

PÁGINA DE FIRMAS

NOMBRE: _____ FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE ISP: _____

Este manual puede ser proveído en diferentes formatos tales como: Braille, lectura en voz alta, interpretación de language a señas, traducción en otro idioma no inglés o letra grande según el pedido. El personal leerá el manual entero y cuando el individuo requiera asistencia adicional debido a no poder leer or entender las descripciones escritas. Cualquier ayuda requerida fuera del personal será dirigida al uso de formatos alternativos para mejor servir las necesidades del individuo.

He recibido una copia del Manual de Coodinación de Servicio. El personal me ha explicado lo siguiente:

- ✚ Explicación del Programa de Coordinación de Servicios y su función de trabajo
- ✚ Derechos del Individuo
- ✚ Información de contacto y emergencia del coordinador de servicio y supervisor
- ✚ El acuerdo de Derechos y Responsabilidades.
- ✚ Procedimientos de Quejas para: abuso, negligencia, violación o limitación de derechos y abuso de fondos.

FIRMA: _____ FECHA: _____

PADRE/TUTOR LEGAL (SI ES REQUERIDO): _____ FECHA: _____

COORDINADOR DE SERVICIO: _____ FECHA: _____