



Paquete de Bienvenida al Consumidor

Actualizado 08/2023

8395 Keystone Crossing, Suite 110, Indianapolis, IN 46240
Phone: 317-926-1660
info@abilityindiana.org
www.abilityindiana.org

Acerca de accessABILITY

Misión: Capacitar a nuestros compañeros con discapacidades para que lleven y controlen vidas independientes plenamente incluidas en la vida comunitaria.

Historia: En 1987, un grupo de autogestores con discapacidades y miembros del movimiento de vida independiente se unieron para formar una organización de derechos de las personas con discapacidad llamada Indianápolis Resource Center for Independent Living (IRCIL), ahora conocida como accesABILITY.

Hoy: AccessABILITY aboga en nombre de todas las personas con discapacidades para que ejerzan sus derechos para establecer y mantener el control sobre sus vidas. Somos una organización sin fines de lucro dedicada a ayudar a las personas con discapacidades en su propio viaje personal hacia la independencia. Como organización liderada por personas con discapacidad, sabemos que no hay dos viajes iguales. Nuestro modelo de apoyo entre pares significa que empleamos a personas con discapacidades para que compartan sus experiencias y conocimientos para ayudar a otros en su camino hacia la independencia.

Trabajamos con cualquier persona con discapacidad que viva en el centro de Indiana. No tenemos una edad mínima o límite para los servicios, por lo que trabajamos con bebés y personas de la tercera edad y con todos los demás.

A diferencia de otras organizaciones que brindan servicios a personas con discapacidades específicas, nosotros atendemos a TODAS las personas con discapacidades. Esto significa que trabajamos con personas que tienen discapacidades físicas, emocionales / mentales, cognitivas, auditivas y visuales, así como con personas que tienen discapacidades múltiples.

Como organización sin fines de lucro, todos nuestros servicios se brindan GRATIS. A pesar de que se nos llama un "Centro", trabajamos principalmente con personas en sus propios hogares y comunidades para ayudarles a alcanzar el nivel de independencia y acceso comunitario que desean.

También abogamos en nombre de las personas con discapacidades para que ejerzan sus derechos de establecer y mantener el control sobre sus vidas. Trabajamos con "sistemas" como el gobierno y las empresas para garantizar el acceso igualitario a la comunidad para las personas con discapacidades también.

Nuestra área de servicio se encuentra principalmente en el centro de Indiana. Los ocho condados a los que servimos son Boone, Johnson, Hamilton, Hancock, Hendricks, Marion, Morgan y Shelby. Proporcionamos algunos servicios en otros condados según los requisitos de nuestras fuentes de financiación.

Elegibilidad para los servicios: Se debe determinar que usted es elegible para el Programa de vida independiente. Las siguientes pautas federales se utilizan para determinar su elegibilidad:

1. **Debe ser una persona con discapacidad.** Esto significa que tiene un impedimento físico, mental, cognitivo o sensorial significativo que limita sustancialmente su capacidad para funcionar de manera independiente en su familia o comunidad, o para obtener, mantener o avanzar en un empleo.
2. **La prestación de servicios aumenta su independencia** al ayudarlo a mejorar su capacidad para funcionar, continuar funcionando o a avanzar hacia el funcionamiento independiente en su familia o comunidad o para continuar en su empleo.

Igualdad de acceso: Los criterios de elegibilidad y nuestra prestación de servicios se aplican sin distinción de raza, nacionalidad, religión, sexo, edad o tipo de discapacidad.

Planes de vida independiente o exenciones: los consumidores tienen derecho a que los servicios se brinden en virtud de un Plan de vida independiente (ILP). Un ILP es un documento adicional que sirve como un plan formal por escrito que establece las metas y los servicios que recibirá el consumidor. Se DEBE llenar un nuevo ILP y DEBE ser firmado tanto por el consumidor como por un miembro del personal de accessABILITY, CADA vez que se hace un ajuste a una meta existente, cuando se agrega una nueva meta, y al menos una vez al año.

Los consumidores también tienen derecho a renunciar al ILP. Si el consumidor renuncia al ILP, se elimina el requisito de una firma adicional cada vez que un consumidor desea realizar cambios en sus objetivos. En cambio, el defensor realiza un seguimiento de los cambios en los objetivos y servicios del consumidor en una base de datos segura. El consumidor puede solicitar una copia de sus objetivos y servicios activos en la base de datos en cualquier momento.

Servicios

accessABILITY proporciona cinco servicios básicos: información y referencias, capacitación en habilidades para la vida independiente, apoyo entre pares, defensa y servicios de transición. También trabajamos para ampliar otros servicios basados en las necesidades de la comunidad, incluidos los grupos de apoyo virtuales.

Servicios al consumidor

Información y Referencias: la fuente de referencia para obtener respuestas a sus preguntas. Brindamos conexiones e información sobre nuestros servicios, derechos civiles, recursos comunitarios y cualquier otro problema que afecte a las personas con discapacidades.

Capacitación en habilidades para la vida independiente: enseñamos las habilidades necesarias para la vida independiente a través de capacitación personalizada y práctica laboral real para aquellos que se están adaptando a una nueva discapacidad, experimentando una vida independiente por primera vez o adaptándose al cambio. Trabajamos con las personas en su entorno, estableciendo y logrando metas para vivir de la manera más independiente posible.

Apoyo de pares: Nuestro personal y voluntarios son personas con discapacidades que trabajan con nuestros consumidores para explorar opciones, resolver problemas y crear un espacio de comprensión. Debido a sus propias experiencias, el personal y los voluntarios brindan perspectivas únicas, creativas y personales para otras personas que viven con discapacidades, creando un entorno de verdadero apoyo entre pares.

Defensa: la accesibilidad aboga por las personas con discapacidades tanto a nivel personalizado, trabajando con las personas en el ejercicio de sus derechos para establecer y mantener el control sobre sus vidas, como a nivel sistémico, educando a las empresas, agencias gubernamentales y al público sobre las capacidades y necesidades de personas con discapacidad.

Transición de adultos y personas mayores: la accesibilidad facilita la transición de las personas con discapacidades de los hogares de ancianos y otras instituciones a los entornos de vida basados en el hogar y la comunidad. También brindamos activismo y apoyo a quienes corren el riesgo de ingresar a tales instalaciones.

Transición juvenil: accessABILITY trabaja con los adultos jóvenes y sus familias en la planificación de la vida después de la escuela secundaria. Ayudamos a los jóvenes a adquirir el conocimiento y las habilidades que necesitan para lograr la independencia, al mismo tiempo que brindamos experiencias comunitarias y acceso a apoyos para garantizar una transición exitosa a la vida adulta.

Experiencia para personas ciegas y con discapacidad visual: accessABILITY trabaja con personas ciegas y con discapacidad visual para mantener y seguir siendo independientes en sus propios entornos. El personal trabaja para identificar y superar las barreras a través del apoyo de tecnología de asistencia, consejería entre pares, programas comunitarios y más.

Apoyo para sobrevivientes de violencia doméstica y agresión sexual: Brindamos apoyo y recursos confidenciales para sobrevivientes de violencia y agresión sexual.

Información sobre vivienda: accessABILITY proporciona información y capacitación para ayudar a las personas con discapacidades a buscar una vivienda asequible y accesible.

Asistencia con beneficios: Ayudamos a las personas con las habilidades necesarias para navegar por los complejos programas y leyes de discapacidad del gobierno en Indiana.

Servicios de Grupo de Apoyo Virtual al Consumidor

Coffee Talk: una hora social informal quincenal abierta a cualquier persona y cualquier conversación.

El segundo y cuarto viernes del mes, de 11:00 a.m. a 12:00 p.m.

Empower Hour: una reunión informativa mensual basada en temas para que los consumidores y los miembros de la comunidad se conecten con los recursos de vida independiente y las organizaciones locales para construir una comunidad más inclusiva.

El tercer jueves del mes de 12:00 a 1:00 p.m.

Neurodiverse Peer Support Group: un espacio seguro dirigido y apoyado por pares para aprender y crecer juntos. Mientras disfrutamos de nuestro tiempo social, cada mes cubrimos un tema específico en el que compartimos recursos, conocimientos e historias personales para crecer como defensores.

El primer jueves del mes de 5:00 a 6:00 pm.

SPIRIT Fitness for All Club: Únase a nosotros semanalmente, ya que SPIRIT Club ofrece clases de ejercicios virtuales divertidas y accesibles que promueven hábitos positivos que conducen a un estilo de vida saludable.

Todos los miércoles a las 10 AM.

Writing Your Vision: Los factores preventivos contra la violencia doméstica y / o sexual incluyen la conexión y el desarrollo de la autoestima. Con esto en nuestra opinión, alentamos a los sobrevivientes, familiares y amigos a unirse a nuestro grupo de apoyo para sobrevivientes dirigido por pares para experimentar un espacio seguro, aliado e inspirador para Escribir su visión. Traiga su diario, tablero de visión, teléfono inteligente, Rocket Book o lápiz y papel para comenzar a registrar los pasos para hacer realidad su sueño con las personas que desean viajar con usted.

Enlace de Zoom está disponible a través de Defensores de Servicios para Sobrevivientes de Violencia Domestica DV / SA.

El último viernes de cada mes de 6: 00-7: 00 pm.

Principios y Filosofía

accessABILITY se basó en los Principios de la vida independiente y nos mantenemos en estos estándares básicos en todas las áreas de práctica. Trabajamos con los consumidores, la junta directiva y nuestro personal para monitorear continuamente todos los aspectos de nuestro desempeño según estos estándares.

Empoderamiento, Autonomía e Independencia

- Las personas con discapacidad son las más expertas en sus propias necesidades y deben tomar la iniciativa en todas las decisiones que afectan sus vidas.
- El objetivo de trabajar con las personas no debe ser resolver sus problemas, sino más bien enseñar las habilidades y la autosuficiencia que les permita a las personas alcanzar sus metas por sí mismas.

Dirigir la discapacidad

- Las personas aprenden y crecen al discutir sus necesidades, preocupaciones y problemas con personas que han tenido experiencias similares.
- Las organizaciones más adecuadas para apoyar y ayudar a las personas con discapacidades están gobernadas y operadas por personas con discapacidades.
- Las personas con discapacidades deben estar al frente en las discusiones que impactan sus vidas y su comunidad.

Acceso e inclusión

- Ninguna persona debe ser institucionalizada o medicada únicamente sobre la base de una discapacidad.
- No debe haber barreras para la independencia o la inclusión. Las personas con discapacidad deben integrarse en entornos de liderazgo, educación, transporte, empleo, vivienda, etc.
- Se necesitan esfuerzos de defensa sistémica entre discapacidades para garantizar que las personas con discapacidades se beneficien de todo lo que la sociedad tiene para ofrecer.

Igualdad

- Abogamos por derechos y acceso equitativos, no por un trato especial.
- La igualdad de oportunidades y derechos es para TODOS. No debe haber segregación por discapacidad o estereotipo.
- Tratamos a todos como individuos, con respeto, dignidad y decencia, independientemente de su orientación sexual, raza, religión / creencias, género, discapacidad, edad, estado civil, pareja y embarazo.

Orgullo por discapacidad

- Trabajamos con las personas no solo para aceptar su discapacidad, sino para incorporarla con orgullo como parte de su identidad.
- “Discapacidad” no es una palabra negativa. Significa que somos más adaptables. Estamos orgullosos de quienes somos; las barreras que hemos superado solo nos han hecho más fuertes.
- El Movimiento IL se basa en la creencia de que las personas con discapacidades, independientemente de su forma, tienen una historia común y una lucha compartida, y que somos una comunidad y una cultura que avanzará aún más unidos.

Estándares de servicio al consumidor

Todas las personas que reciben servicios de accessABILITY Center for Independent Living, Inc. pueden esperar que:

- Saludarle cortés y profesionalmente.
- Respetarle su privacidad y confidencialidad.
- Escucharle con eficacia sus solicitudes y se tomen las acciones necesarias para apoyarlas.
- Informarle de retrasos inesperados.
- Brindarle información de manera que le resulte fácil de entender.
- Responderle las llamadas, correos electrónicos y consultas del sitio web dentro de 2 días hábiles, de lunes a viernes.
- Programarle citas que sean convenientes para usted.
- Mantener las citas oportunas e informarle lo antes posible si es necesario reprogramar la cita.
- Mantener la conciencia de la diversidad cultural de nuestras comunidades y brindar servicios de manera justa y equitativa.
- Garantizar la accesibilidad para todos.
- Trabajar continuamente para mejorar nuestros servicios.

Responsabilidades del Consumidor

Discurso de Odio- Política de Cero Tolerancia

Estamos comprometidos con la lucha contra el abuso motivado por el odio, el prejuicio o la intolerancia, en particular el abuso que busca silenciar las voces de quienes se encuentran actualmente y han sido históricamente marginados. Para lograr la equidad, debemos responder a las acciones de odio de una manera socialmente justa. Por lo tanto, tenemos una política de cero tolerancia para el "discurso de odio" **y negaremos los servicios a quienes se involucren en este tipo de expresión.**

Definición de "discurso de odio": Definimos "discurso de odio" como todas las formas de expresión que difunden, incitan, promueven o intentan justificar cualquier forma de odio basada en la intolerancia. Esto incluye expresiones que ofenden, insultan, intimidan o amenazan a un individuo o grupo por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, situación socioeconómica, orientación sexual, género, identidad de género, afiliación religiosa, edad, discapacidad o enfermedad grave. El discurso de odio no está ligado a la intención. Si bien es posible que alguien no tenga la intención de incitar, promover o intentar justificar el odio, aún puede lograrlo.

El incumplimiento de sus responsabilidades puede resultar en la eliminación de uno o más de los servicios que brinda accessABILITY.

Usted tiene la responsabilidad de:

1. Contarnos sus necesidades

- Ayúdenos a comprender sus necesidades para que podamos brindarle el mejor apoyo posible. Puede hacerlo hablando con nuestro personal y participando en los objetivos que se proponga.
- Brindar información que nos permita brindar asesoramiento y apoyo.
- Proporcione toda la información relacionada con sus objetivos según su leal saber y entender.

2. Díganos si las cosas cambian para usted

- Infórmenos si hay cambios que debemos conocer, por ejemplo, cambios en sus datos de contacto.
- Infórmenos de los cambios que puedan afectar su elegibilidad para otros servicios y apoyos comunitarios.

3. Dígale a otras agencias que está involucrado con nosotros.

- Informe al personal de otras agencias que está trabajando con accessABILITY.
- Informe las irregularidades o el fraude a las autoridades correspondientes.

4. Asíciense con nosotros

- Trate a todos con respeto y cortesía.
- Participe en las actividades, servicios y apoyos.

- Participe lo más posible en la creación y el logro de sus metas.
- Mantenga sus citas a menos que suceda algo inesperado. Notifique al personal si es necesario cancelar o reprogramar.
- Respete la privacidad de los demás con los que pueda encontrarse en accessABILITY.

5. Mantenga a todos a salvo

- Cumplir con las instrucciones cuando se proporcionen para mantenerlo a usted y a nuestro personal seguros y fuera de peligro.
- Informe al personal de las preocupaciones ambientales durante los servicios directos en su hogar, tales como:
 - o Moho
 - o Chinchas
 - o Armas
 - o Uso de drogas
 - entre otros
- Nunca participe en ataques físicos intencionales o comportamiento intimidatorio
 - o Golpear, empujar o rasguñar
 - o Intimidación, acoso y / o agresión sexual
 - o Dañar la propiedad de la organización o de otra persona
 - o Usar o distribuir drogas mientras se encuentra en las instalaciones
 - o Amenazas con un arma u objeto

6. Cuéntenos cómo lo estamos haciendo.

- Si sucede algo que le gusta o no le gusta de nuestro servicio, háganoslo saber de la manera que más le convenga. Queremos asegurarnos de que se escuchen sus problemas.
- Completar encuestas sobre su experiencia.

Confidencialidad

Toda la información personal y de programas recopilada por aA es confidencial. Proporcionar la información solicitada es voluntario. Sin embargo, si no se proporciona información esencial para la prestación de servicios, aA puede resultarle imposible determinar si usted es elegible para los servicios o si le proporciona los servicios adecuados y apropiados.

aA también puede obtener información personal sobre usted de otros proveedores de servicios y agencias colaboradoras. Esta información se utiliza para brindarle servicios de IL o para administrar el programa de IL bajo el cual se brindan los servicios. Esta información no se divulgará más a menos que se indique a continuación:

1. Para brindarle servicios de IL apropiados y adecuados
2. Para ayudar en la administración del programa de IL bajo el cual se brindan los servicios.
3. Demostrar que aA cumple con las regulaciones del Título VII, Capítulo I de la Ley de Rehabilitación enmendada.
4. Proporcionar a otras agencias de subvenciones información demográfica sobre el tipo de personas que reciben servicios de aA con el fin de recibir fondos adicionales.

Apelaciones/Quejas

Todos los consumidores del accessABILITY Center for Independent Living, Inc. tienen derecho a apelar o quejarse de cualquier decisión tomada por el personal. El primer nivel de apelaciones es la **Revisión Administrativa**. El segundo nivel es una **Audiencia Imparcial del Comité Ejecutivo**.

El Director Ejecutivo o su designado, con otro personal presente a solicitud del consumidor, si corresponde, llevará a cabo la Revisión Administrativa. El consumidor puede asistir a la Revisión administrativa con un familiar, amigo o defensor, si es necesario. El Director Ejecutivo puede solicitar la presencia de otros miembros del personal, pero notificará al consumidor de cualquier otra persona que estará presente con anticipación. La fecha y la hora de la revisión administrativa serán dentro de los veinte (20) días hábiles posteriores a la recepción de su apelación.

Se le notificará con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación sobre la Revisión administrativa. Dicho aviso será por escrito y abordará lo siguiente:

1. La fecha, hora, lugar y quién presidirá la Revisión Administrativa, la forma en que se llevará a cabo y los temas a decidir.
2. La oportunidad de retirar la solicitud de una revisión administrativa, por escrito, antes de la fecha de la revisión.
3. Cada parte puede, por una buena razón, solicitar que se re programe la Revisión administrativa, pero las Revisiones administrativas deben reprogramarse dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de esa solicitud.
4. La posibilidad de cambiar / enmendar la apelación / queja antes de la fecha de la revisión.
5. El derecho a elegir a alguien para que lo ayude o lo represente si lo desea o cree que lo necesita.
6. La posibilidad de presentar testigos y / o pruebas documentales (información por escrito).
7. La posibilidad de haber producido registros o documentos relevantes a los problemas, si no lo excluye su propia necesidad de mantener la confidencialidad.

El Director Ejecutivo le enviará una decisión por escrito dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la finalización de la Revisión Administrativa e incluirá:

5. La (s) razón (es) de la decisión.
6. Una copia de los pasos de Acción de Apelaciones / Quejas.
7. Aviso de la oportunidad de solicitar una audiencia imparcial con el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva del accessABILITY Center for Independent Living.

Si no está satisfecho o se siente insatisfecho con la decisión resultante de la Revisión administrativa, puede solicitar una audiencia imparcial del Comité Ejecutivo dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la decisión. Los pasos que conducen a la audiencia imparcial, así como la forma en que se lleva a cabo, serán los mismos que se siguieron con respecto a la Revisión Administrativa con las siguientes excepciones:

1. La audiencia imparcial será presidida por el presidente o su designado de la Junta Directiva y dos miembros adicionales de la Junta Directiva de Accesibilidad, quienes serán responsables de tomar la decisión final.

2. Recibirá la decisión del Comité de Audiencia Imparcial dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la finalización / conclusión de la audiencia.

Programa de asistencia al cliente en Indiana Disability Rights

Si en algún momento no está satisfecho con los servicios proporcionados por accessABILITY Center for Independent Living, puede comunicarse con el Programa de asistencia al cliente (CAP) a través de Indiana Disability Rights.

Número gratuito: (800) 622-4845
Número gratuito TTY / TTD: (800) 383-1131
Local: (317) 722-5555
TTY / TTD local: (317) 722-5563

Client Assistance Program (CAP)
Indiana Disability Rights
4701 N. Keystone Avenue, Suite 222
Indianapolis, IN 46205

www.indianadisabilityrights.org

info@indianadisabilityrights.org