



2026

**Manual del
cliente**

Tabla de Contenidos

DECLARACIÓN DE MISIÓN:	3
DECLARACIÓN DE VISIÓN:	3
VALORES FUNDAMENTALES:	3
PERSONAS	3
INTEGRIDAD	3
INNOVACIÓN	3
COMPASIÓN	3
DIVERSIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN	5
SU PROGRAMA	5
CALIDAD DE VIDA	6
NUESTRAS PROMESAS A USTED	7
PROGRAMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	8
DECLARACIÓN DE PROPÓSITO	10
DESCRIPCIONES DEL PROGRAMA	11
<i>Servicios de empleo con apoyo</i>	11
<i>Empleo competitivo integrado</i>	11
<i>Apoyos familiares coordinados</i>	12
<i>Programa de pasantías pagas</i>	12
<i>Servicios de vida independiente</i>	13
<i>Vida con apoyo</i>	13
<i>Servicios residenciales de vida con apoyo</i>	14
<i>Academia de habilidades InFlight</i>	14
<i>Servicios de autodeterminación</i>	15
ARTE	15
<i>Programas de actividades de día basados en la comunidad</i>	16
<i>Programa de día personalizado</i>	17

<i>Servicios de emergencia rápidos</i>	17
<i>Servicios de transporte</i>	18
<i>Adjoin Veterans</i>	19
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE	20
<i>¿Qué es un derecho?</i>	20
<i>¿Qué es una responsabilidad?</i>	22
<i>Código de conducta del Cliente</i>	23
<i>Privacidad</i>	25
PROHIBICIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN	26
AUTORREPRESENTACIÓN	27
QUEJAS Y RECLAMOS	29
SECCIÓN 3	35
<i>ÁREAS DE SERVICIO</i>	35
<i>CONDADOS A LOS QUE PRESTAMOS SERVICIOS</i>	37
<i>Lugar para la prestación de servicios y horarios</i>	38
<i>Asistencia</i>	39
<i>Consumo de drogas y alcohol</i>	39
<i>Criterios de ingreso</i>	41
<i>Criterios de salida</i>	41
SECCIÓN 4	45
REGLAS DEL PERSONAL	45
REGALOS, FAVORES Y ATENCIONES	47
CALIFICACIONES DEL PERSONAL	47
CONFLICTOS DE INTERESES	47
RELACIONES CON EL PERSONAL	48
FINANZAS DEL CLIENTE	48
TRANSPORTE DE CLIENTES	49
SECCIÓN 5	50
ACUSE DE RECIBO	50
ACUSE DE RECIBO, PROCEDIMIENTO DE QUEJAS	52

Declaración de misión:

Crear caminos ilimitados para que las
personas pertenezcan a donde...
Viven | Trabajan | Aprenden | Juegan

Declaración de visión:

Ser la organización de servicios sociales
más ingeniosa e impactante en la
construcción de un mundo de inclusión

Valores fundamentales:

Personas

Integridad

Innovación

Compasión

Diversión

¡Bienvenido!



Wendy Forkas, CEO

Estimado cliente:

Bienvenido a Adjoin. Queremos ayudarlo a tener éxito en la comunidad y ser lo más independiente posible.

Juntos, diseñaremos un Plan de Servicio Individual (ISP) que puede ayudarlo a encontrar un hogar, aprender nuevas habilidades, conseguir un trabajo o buscar nuevos amigos.

Adjoin será su socio. Le daremos el mejor asesoramiento y capacitación posibles. Su responsabilidad es hacer lo mejor posible.

Gracias por elegir Adjoin. Estamos felices de poder trabajar con usted y haremos todo lo posible para apoyarlo.

Atentamente,

Wendy Forkas, CEO

Introducción

Adjoin es una organización sin fines de lucro. Trabajamos con personas con necesidades especiales de 18 años o más para que puedan vivir y trabajar en su propia comunidad. Actualmente, prestamos servicios a más de 1400 clientes y más de 350 empleados de toda California.

Creemos que todos merecen tener la oportunidad de convertirse en miembros independientes, productivos y responsables de su comunidad.

Su programa

Para ayudarlo a cumplir con sus metas, lo ayudaremos a diseñar un plan por escrito que adapte los servicios a sus necesidades. Trabjará con su Administrador de Casos de Adjoin para elaborar su propio plan de servicios individual (ISP). Su Administrador de Casos de Adjoin proporcionará la capacitación y el apoyo que necesita para tener éxito.

Este manual explicará de qué manera Adjoin lo puede ayudar a alcanzar sus metas. Si no puede encontrar una respuesta a una pregunta, pregunte a uno de los miembros de nuestro personal.

Calidad de vida

Estas preguntas quizás lo ayuden a fijar buenas metas para el programa:

- ¿Estoy a salvo y saludable?
- ¿Tengo un hogar donde vivir?
- ¿Puedo acceder a los lugares a donde quiero ir?
- ¿Tengo cosas divertidas para hacer cuando no estoy trabajando?
- ¿Tengo amigos?
- ¿Puedo tomar mis propias decisiones?



Nuestras promesas a usted

Estas son cosas que prometemos que haremos por usted y junto a usted.

1. Prometemos que honraremos su derecho a tomar decisiones en su vida.
2. Prometemos que le pediremos permiso antes de hablar con otras personas sobre usted.
3. Prometemos tratarlo con respeto y dignidad.
4. Prometemos que ofreceremos servicios en tiempo y forma.
5. Prometemos que cumpliremos con todas las citas o le avisaremos con suficiente anticipación cuando tengamos que cancelar.
6. Prometemos que los servicios que le ofrezcamos cumplirán con sus necesidades.
7. Prometemos que usted creará sus propias metas que sean realistas.

8. Prometemos que revisaremos sus metas junto a usted y que podrá realizar los cambios que considere apropiados.
9. Prometemos ayudarlo a tomar decisiones para usted mismo, para que sea su propio defensor.
10. Prometemos ayudarlo a mejorar su calidad de vida.

Programa de garantía de calidad

Adjoin cree en los servicios de calidad, y ha desarrollado un Programa de Garantía de Calidad integral diseñado para asegurarnos de que, como organización, estemos prestándole un servicio de buena calidad y cumpliendo con sus expectativas como agencia. La información recopilada por el Programa de Garantía de Calidad nos indica en qué medida nosotros, como agencia, estamos cumpliendo con sus expectativas y metas. Esta información se utiliza para desarrollar nuevos servicios, mercados y recaudación de fondos para nuestros programas.

Usted tiene derecho a ser parte de este proceso, y tendrá la oportunidad de decirnos cómo nos estamos desempeñando al menos una vez al año. También recibirá información al menos una vez al año que le dirá cómo nos está yendo como agencia.



Sección 1

Declaración de propósito

El propósito de Adjoin es:

crear vías sin límite para que la gente sienta que pertenece al lugar donde...

Vive | Trabaja | Aprende | Juega



Valoramos a las personas, la integridad, la innovación, la compasión, ¡y la DIVERSIÓN!

Queremos que use sus propios recursos antes de pedir ayuda a amigos, familiares o agencias. Cuando necesite ayuda, Adjoin estará listo para trabajar con usted y con otras agencias para hacerlo realidad.

Descripciones del programa

Adjoin ofrece un amplio abanico de servicios. Nuestra meta es ayudarlo a desarrollar un programa que satisfaga sus necesidades.

Servicios de empleo con apoyo

Los servicios de empleo están destinados a mantener un empleo individual con salario competitivo en negocios locales. Nuestros Profesionales de Apoyo Directo prestan servicios de calidad en capacitación en movilidad, capacitación laboral, apoyo laboral dentro y fuera del sitio, y seguimiento tanto a personas como a compañías. Nuestro equipo está disponible con capacitación y defensa cuando se presentan nuevos desafíos laborales. La persona y su círculo de apoyo determinan el tipo y la cantidad de intervenciones brindadas.

Empleo competitivo integrado

El empleo competitivo integrado (CIE, por sus siglas en inglés) es trabajo de tiempo completo o medio tiempo por el cual una persona recibe un salario mínimo o mayor en un entorno con otras personas que no tienen discapacidades. Adjoin ayuda a los consumidores a encontrar una oportunidad

de CIE y les brinda apoyo con orientación y desempeño laboral para mejorar sus habilidades y hábitos laborales con otras personas en la comunidad.

Apoyos familiares coordinados

Los servicios de Apoyo Familiar Coordinado brindan apoyo a las familias al desarrollar programación para las personas y brindar asistencia a la hora de desplazarse por los apoyos integrales adaptados a las necesidades únicas de la familia. Entre estos servicios, las familias pueden recibir orientación sobre la creación de vías para superar obstáculos para acceder a recursos, coordinar la consistencia en defensa y capacitación, e identificar opciones de transporte u otros servicios adicionales.

Programa de pasantías pagas

El programa de pasantías pagas busca mejorar las habilidades vocacionales de consumidores del centro regional que eligen participar en una pasantía paga. A través del proceso de plan individual del programa (IPP, por sus siglas en inglés), Adjoin brinda apoyo al consumidor para encontrar una oportunidad de pasantía con un empleador

colaborador y ayuda al consumidor a desarrollar habilidades y buenos hábitos de trabajo durante la pasantía. La meta es que el consumidor obtenga experiencia y desarrolle habilidades para empleos pagos a futuro, o para que la pasantía en sí lleve a un empleo pago de medio tiempo o tiempo completo.

Servicios de vida independiente

Vida Independiente proporciona capacitación y asistencia para ayudar a los clientes a desarrollar habilidades y confianza para mantener su propio hogar.

Esto supone aumentar la autosuficiencia a través de un equilibrio de apoyo, asesoramiento y capacitación en el hogar. Un Profesional de Apoyo Directo se reunirá individualmente con los clientes en su hogar o comunidad para ayudarlos a mantener su situación de vida.

Vida con apoyo

Vida con Apoyo les ofrece a los clientes mayor apoyo para vivir de manera independiente. Los Profesionales de Apoyo Directo brindan capacitación y apoyo para personas que las personas puedan vivir de

manera independiente en su propio apartamento o casa en la comunidad. Esto puede incluir áreas de apoyo como cuidado personal, administración de medicamentos y apoyo conductual. Este programa es adecuado para personas que necesitan apoyo continuo para aprender o mejorar sus habilidades para vivir en la comunidad y obtener sistemas y equipos adaptativos que faciliten la vida.

Servicios residenciales de vida con apoyo

Servicios residenciales de vida con apoyo brinda viviendas propiedad del condado en las que residen nuestros consumidores. Las personas que reciben estos servicios típicamente necesitan más apoyos médicos o conductuales. Nuestro personal trabaja de cerca con recursos comunitarios y genéricos para asegurar la colaboración con otros prestadores de servicios y garantizar una atención de máxima calidad.

Academia de habilidades InFlight

InFlight es un programa virtual de capacitación y habilidades de vida

diseñado para respaldar el desarrollo educativo y social. Las lecciones individuales proporcionan a los participantes y sus familias la oportunidad de crear su propia lección individualizada. Las clases grupales ofrecen a los participantes la habilidad de aprender en un entorno grupal, desarrollar relaciones saludables y experiencias compartidas. Para más información, contáctenos a inflight@adjoin.org o visite nuestro sitio web, www.adjoin.org

Servicios de autodeterminación

El Programa de Autodeterminación empodera a los clientes del Centro Regional para que diseñen y elijan servicios de apoyo en función de su plan centrado en la persona. Permite servicios flexibles de prestadores comercializados y no comercializados, con personas responsables de presupuestas y gestionar su red de apoyo paga.

ARTE

Arte es un espacio de trabajo de arte inclusivo,

dedicado a apoyar a artistas con discapacidades intelectuales y del desarrollo. Su misión es crear un ambiente de apoyo que fomente la expresión artística, el desarrollo de habilidades, y las relaciones inclusivas. Buscamos empoderar a nuestros artistas para que comuniquen sus experiencias, desarrollen confianza y creen conexiones significativas. Nuestro equipo de profesionales especializados facilita el interés y el desarrollo artístico, ¡haciendo de Arte un espacio acogedor!

Programas de actividades de día basados en la comunidad

Los Servicios de Actividades de Día Basadas en la Comunidad ofrecen un ambiente de apoyo y empoderamiento en un entorno de grupos pequeños. Con apoyo coordinado, capacitación en habilidades vocacionales y de esparcimiento, acceso a recreación/eventos comunitarios, planificación de actividades grupales, habilidades para hacer compras, capacitación en movilidad, socialización, seguridad y autorrepresentación, tendrá la oportunidad de prosperar y participar plenamente en su comunidad. Súmese a

nosotros para una experiencia gratificante e inclusiva que se adapta a sus necesidades.

Programa de día personalizado

El Programa de Día Personalizado está financiado por el Centro Regional. Reciba apoyo individual personalizado para sus objetivos vocacionales, educación postsecundaria e intereses sociales/recreativos con nuestra programación a medida que se adapta a sus horarios. Nuestros profesionales capacitados y equipo de apoyo realizan evaluaciones funcionales individualizadas para diseñar programas que coincidan con sus intereses, capacidades y experiencia. También coordinamos con otros servicios de soporte comunitario ofrecidos por Adjoin y/o agencias asociadas para garantizar el acceso completo al apoyo que necesita, sin duplicación. Permítanos ayudarlo a prosperar en sus actividades con apoyo coordinado y personalizado.

Servicios de emergencia rápidos

El programa del Equipo de Servicios de Emergencia Rápidos (R.E.S.T., por sus siglas en inglés)

se encuentra en los condados de Stanislaus y San Joaquín y está financiado por el Centro Regional y está diseñado para proporcionar servicios de crisis a corto plazo para ayudar a integrar y estabilizar a los clientes en el entorno menos restrictivo posible en la comunidad. Esta respuesta se proporciona las 24 horas, y los servicios prestados pueden variar según las circunstancias de la situación. Si los clientes o miembros del equipo necesitan ayuda, se comunican con la persona de turno. Si usted o su proveedor de atención necesitan ayuda, nuestros miembros del equipo de turno responden por teléfono o mediante visitas al sitio.

Servicios de transporte

Nuestro Programa de Transporte ofrece servicios de transporte personalizados y grupales para actividades de programas de día basados en la comunidad y otras necesidades en la región. Ya sea para consultas médicas, visitas familiares, o acceder a servicios alternativos en los Condados de Imperial, Stanislaus y San Joaquín, nuestro programa brinda opciones de transporte confiables adaptadas a sus necesidades.

Adjoin Veterans

Adjoin Veterans, una división de Adjoin, tuvo su comienzo en 2011. Adjoin Veterans apoya a los veteranos y sus familias a través del programa de Servicios de Apoyo para Familias de Veteranos (SSVF, por sus siglas en inglés) para obtener mayor independencia y productividad como miembros responsables de su comunidad. SSVF brinda servicios de manejo de casos para obtener vivienda, acceder a beneficios, conseguir trabajo o avanzar en su educación en los Condados de San Diego e Imperial.

Sección 2

Derechos y responsabilidades del Cliente

Todos tenemos derechos y responsabilidades. Debe comprender los suyos.

¿Qué es un derecho?

Los derechos son las oportunidades que todos compartimos en condiciones de igualdad. Cada persona tiene los mismos derechos conforme a la ley. A continuación, brindamos ejemplos de derechos que todos respetamos:

- Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad de su información.
- Tiene derecho a no ser discriminado.
- Tiene derecho a recibir servicios de autoayuda y autorrepresentación.
- Tiene derecho a estar libre de negligencia, abuso y explotación.
- Tiene derecho a presentar quejas y reclamos.
- Tiene derecho a recibir los servicios apropiados.

- Tiene derecho a recibir servicios en paralelo. Más de un tipo de servicio existente al mismo tiempo o lado a lado.
- Tiene derecho a participar en todas las decisiones que lo conciernen.
- Tiene derecho a dar su consentimiento informado, rechazar o expresar su elección en materia de:
 - ✓ Cómo se presta su servicio
 - ✓ Divulgación de información
 - ✓ Composición del personal de su equipo de servicio
 - ✓ Participación en proyectos de investigación. Si decide participar en proyectos de investigación, tiene derecho a recibir apoyo y orientación que lo ayuden a cumplir con las pautas y ética de investigación.
 - ✓ Todos los servicios que se le proporcionan

- Tiene derecho a estar libre de humillación y represalias.
- Tiene derecho a estar libre de explotación financiera.
- Tiene derecho a recibir y ser derivado a asistencia legal para obtener la representación apropiada.
- Tiene derecho a ver su expediente e información, para que lo ayuden a tomar decisiones.

¿Qué es una responsabilidad?

Las responsabilidades son los deberes con los que debe cumplir en el ejercicio de sus derechos:

- Tiene la responsabilidad de tratar a todos los demás con el mismo respeto y atención que usted espera.
- Tiene la responsabilidad de ser un miembro activo y positivo de su comunidad.
- Tiene la responsabilidad de comunicarse con honestidad.

- Tiene la responsabilidad de comunicarse con otras personas si usted u otras personas están siendo tratados de manera irrespetuosa o abusiva.
- Tiene la responsabilidad de participar activamente en su Plan de Servicios Individual (ISP).
- Tiene la responsabilidad de cumplir con todas las leyes federales y estatales.

Código de conducta del Cliente

La participación activa en el programa de Adjoin es importante para que usted alcance sus metas. Por lo tanto, cumplir con estas reglas es importante para su éxito y participación continua en los programas de la organización.

- Hágase responsable de su comportamiento.
- Actúe de maneras que generen respeto para usted, para su familia y amigos y para otros participantes del programa.
- No se exprese de manera vulgar, por ejemplo, maldiciendo, insultando o peleando con otras personas. No abuse personalmente a otras personas, lo que incluye abuso verbal, físico y emocional.

- Tenga un contacto y relaciones apropiados con otros participantes en los programas de la organización.
- Participe activamente en el programa.
- Pruebe nuevas actividades y aprenda nuevas habilidades lo mejor que pueda.
- No pida incluir a sus amigos, hermanos u otros familiares en actividades del programa a menos que estén invitados.
- Informe a su familia o a sus cuidadores sobre sus actividades del programa. No guarde secretos sobre sus relaciones o actividades dentro del programa.
- Llegue a tiempo y use la ropa apropiada para todas las actividades del programa.
- Informe a la organización con al menos cuatro horas de anticipación si tiene un cambio de planes y no puede asistir a una cita o participar en una actividad.
- No espere que el personal le compre regalos, le de dinero o lo lleve a lugares caros.
- Pregunte al personal o a otros participantes si los puede llamar a su hogar. Si le contestan que sí, sea razonable y responsable con respecto a la hora del día y con qué frecuencia llama.
- Manténgase en contacto con el personal de la organización contestando rápido a

llamadas telefónicas, cartas y otros medios de comunicación.

- Si surge un problema, hable de inmediato con su familia o cuidador y/o un representante de la organización sobre ello.
- Si surge un problema en su familia u ocurren otras circunstancias que afecten su participación en el programa, comuníquese con la organización.
- Comprenda que es importante que cumpla con todas las reglas y normas establecidas de la organización.

Privacidad

Adjoin respeta su derecho a la privacidad. No entregaremos información sobre usted a ninguna persona o agencia sin su consentimiento por escrito. Incluso cuando haya proporcionado su consentimiento, solamente se obtendrá o compartirá la información sobre usted que sea necesaria. Esta información se utilizará para ayudarlo a desarrollar un plan para alcanzar sus metas y objetivos o para obtener el apoyo necesario para que su plan funcione.

Debemos informar su progreso a las agencias que proporcionan financiación para su programa. Quizás nos pidan que

informemos las horas que usted trabaja, la cantidad de horas de asistencia o apoyo que proporcionamos, e información relacionada con sus logros. A veces, nos piden que brindemos información sobre sus salarios a la oficina del Seguro Social u otras agencias.

Todos los clientes tienen derecho a ver su expediente mantenido por Adjoin.

Prohibición de la discriminación

Adjoin respeta la dignidad y los derechos de todas las personas, y es una agencia de igualdad de oportunidades. No discriminaremos en nuestras operaciones o prácticas de contratación, ni aceptaremos ninguna subvención, donación, contrato, puesto laboral o comercialización que requiera o promueva la segregación o exclusión con base en una discapacidad, condición médica, edad, raza, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad de género, negación a adaptarse a las expectativas sociales de género (*gender non-conformance*), religión, situación económica o nacionalidad. Promovemos y abogamos por la inclusión de todas las personas en todos los aspectos de la sociedad.

Autorrepresentación

Autorrepresentación significa que usted elige y decide qué es lo mejor para usted y qué quiere hacer. La autorrepresentación también significa que usted participa en todas las decisiones sobre su vida. Algunos ejemplos de autorrepresentación son:

- Usted decide si quiere vivir en un hogar en grupo o en su propio hogar.
- Usted decide qué desea cocinar para sus comidas.
- Usted decide cuándo y cómo le gustaría irse de vacaciones.
- Usted decide qué ropa desea comprar y usar.
- Usted decide en dónde le gustaría trabajar.
- Usted decide con qué miembro del personal quiere trabajar.

Autorrepresentación significa que usted se hace valer por su cuenta. Algunos ejemplos

de informar a otras personas sobre qué quiere son:

- Decirles a otras personas cómo lo están tratando.
- Decirles a otras personas cómo se siente sobre su trabajo.
- Participar en decisiones en su comunidad.
- Solicitar una reunión o revisión si cree que lo están tratando de manera injusta.
- Solicitar que un miembro del personal diferente trabaje con usted si siente que el que le asignaron no es una buena opción para usted.



Reclamos

Tiene derecho a cuestionar y apelar a cualquier decisión o acción tomada por Adjoin en su programa. También tiene derecho a denunciar cualquier tratamiento injusto, insatisfacción con servicios, o actividades poco profesionales por parte de cualquier miembro del personal. Tiene derecho a estar libre de represalias y obstáculos para acceder a servicios a causa de haber presentado una queja.

Todos los miembros del personal tienen la obligación de ser atentos y respetuosos con respecto a cualquier reclamo que usted registre, y tienen prohibido desalentar, intimidar o buscar venganza en contra de usted por buscar ejercer sus derechos o presentar una queja o un reclamo. Tiene derecho a recibir una notificación oportuna sobre la resolución y recibir una explicación de cualquier apelación, derecho o recurso adicional. Tiene derecho a al menos un nivel de revisión que no involucre a la persona sobre la cual ha realizado la queja, o la persona que tomó la decisión bajo revisión.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Queja: Una queja es una expresión verbal de insatisfacción con, entre otros, aspectos de la prestación del servicio, modo de tratamiento, resultados o experiencias.

Reclamo: Un reclamo es una expresión formal de insatisfacción o incomodidad que puede incluir, entre otros, la prestación del servicio, el modo de tratamiento, resultados/decisiones, o experiencias. Una queja es cualquier situación o condición que crea que es injusta o desigual. Todas las quejas recibidas por escrito, incluidos correos electrónicos, se consideran quejas formales. Si no desea o no puede presentar una expresión de insatisfacción por escrito, puede solicitar que el miembro del personal que recibe el informe verbal documente el reclamo formal. La política de Adjoin es que todas las quejas que reciba cualquier miembro del personal serán documentadas y presentadas al Director de Operaciones y el Directora Ejecutivo de inmediato.

Defensores de clientes

Tiene derecho a obtener un defensor que lo ayude a presentar su queja. Disability Rights California (DRC) tiene muchos programas disponibles para ayudarlo. Para más información, puede comunicarse con DRC al:

1-800-776-5746 o en

www.disabilityrightscalifornia.org

Estos son los pasos que debe seguir:

1.

Si tiene una queja, puede hablar sobre el asunto con cualquier miembro del personal de Adjoin. Este proceso puede comenzar con su Profesional de Apoyo Directo, Administrador/Coordinador de Casos o Director. Si decide hablar con un miembro del personal y no logran llegar a un acuerdo o resolución, debe proceder al paso siguiente en este procedimiento de presentación de quejas. También puede presentar un reclamo sin hablar al respecto, y avanzar al paso siguiente.

2.	<p>Si no se siente cómodo presentando un reclamo ante su Profesional de Apoyo Directo o Administrador/Coordinador de Casos, puede escalar su reclamo al Director de Programas.</p> <p>Director of Programs, 9444 Farnham Street., Suite 210, San Diego, CA, 92123.</p> <p>Teléfono: (760) 471-3703</p> <p>Correo electrónico: jeff.clark@adjoin.org</p>
3.	<p>Los reclamos se deben presentar por escrito. Sin embargo, según corresponda como una adaptación razonable, la presentación de reclamos en persona, verbalmente por teléfono, o mediante otras comunicaciones electrónicas (mensaje de texto o correo electrónico) es aceptable. Los reclamos por escrito deben enviarse a:</p> <p>Chief Executive Officer, 9444 Farnham Street., Suite 210, San Diego, CA, 92123.</p>

	<p>Teléfono: (858) 292-2020 Fax: (858) 292-2032</p> <p>Correo electrónico: corporate@adjoin.org</p>
4.	<p>El Director Ejecutivo, o la persona que designe, contestará al menos verbalmente al reclamo dentro de los cinco (5) días hábiles. Adjoin investigará y brindará un resumen por escrito de los hallazgos dentro de los treinta (30) días laborales siguientes a la notificación inicial del Director Ejecutivo (CEO, por sus siglas en inglés).</p> <p>Adjoin podrá iniciar una investigación externa, ante solicitud y según corresponda. Cuando exista un posible peligro para su salud o bienestar, el CEO podrá suspender los servicios y/o reasignar personal. Cuando hayan ocurrido acciones supuestamente ilegales, el CEO u otros funcionarios de la Organización notificarán de inmediato a todas las agencias de</p>

	cumplimiento de la ley apropiadas.
5.	Si usted o su abogado sienten que es necesario realizar apelaciones adicionales, tiene derecho a apelar por escrito ante el Presidente del Directorio de Adjoin a 9444 Farnham Street, Suite 210, San Diego, CA., 92123.

Si usted cree que no ha sido tratado de manera justa durante el proceso de quejas de Adjoin, debe comunicarse con su Coordinador de Servicios del Centro Regional.

Sección 3

Áreas de servicio

Adjoin es una organización que opera en todo el Estado. Se prestan servicios desde sucursales a lo largo de toda California.

Nuestras sucursales son:

Oficina Corporativa

9444 Farnham Street

Suite 210

San Diego, CA 92123

Teléfono: 858-292-2020

E-Fax: 8582922020@rcfax.com

<p style="text-align: center;"><u>Fresno</u></p> <p style="text-align: center;">1320 E Shaw Ave. Suite 147 Fresno, CA 93710 Teléfono: 559-347-6848 Línea gratuita: 800-932-2333 E-Fax: 5593476848@rcfax.com</p>	<p style="text-align: center;"><u>Imperial Valley</u> <u>Catalysts & Veterans</u></p> <p style="text-align: center;">633 W State St El Centro, CA 92243 Teléfono principal: (760) 335-4933 Línea gratuita: 800-717-4307 E-Fax: 7603354933@rcfax.com</p>
<p style="text-align: center;"><u>Merced</u></p> <p style="text-align: center;">2101 'O' Street Merced, CA 95340 Teléfono principal: (209) 725-4700 Línea gratuita: 800-203-2032 E-Fax: 2097254700@rcfax.com</p>	<p style="text-align: center;"><u>San Diego</u></p> <p style="text-align: center;">2635 Camino del Rio South, Ste. 300 San Diego, CA 92108 Teléfono principal: 760.471.3700 Línea gratuita: 800-717-9305 E-Fax: 4604713700@rcfax.com</p>
<p style="text-align: center;"><u>Stockton</u></p> <p style="text-align: center;">2291 West March Lane Suite C100 Stockton, CA 95207 Teléfono: 209.851.2758 E-Fax: 2098512758@rcfax.com</p>	<p style="text-align: center;"><u>Visalia</u></p> <p style="text-align: center;">2530 S. Mooney Blvd. Suite C Visalia, CA. 93291 Teléfono: 559-738-5555 Línea gratuita: 800-399-9946 E-Fax: 5597385555@rcfax.com</p>

<p align="center"><u>Principal, Condado de SD</u></p> <p align="center"><u>Veterans & Catalysts</u></p> <p align="center">3465 Camino Del Rio S. Suite 420 San Diego, CA 92108 Teléfono: 858-300-9974 Línea gratuita: 800-974-9909</p>	<p align="center"><u>Condado de Orange</u></p> <p align="center">100 W Chapman Ave #200 Orange, CA 92866 Teléfono: 760-471-3703</p>
--	--

Condados a los que prestamos servicios

Alameda	Amador
Calaveras	Fresno
Imperial	Kings
Madera	Mariposa
Merced	Orange
San Benito	San Diego
San Joaquin	Stanislaus
Tulare	Tuolumne
En línea: ¡desde cualquier lado!	

Políticas del programa

Lugar para la prestación de servicios y horarios

Todos los servicios se prestarán en el entorno menos restrictivo y más apropiado. En la mayoría de los casos, esto significa que sus actividades tendrán lugar en la comunidad o en línea.

Horario de atención regular

- 8:30 am a 5:00 PM
- De lunes a viernes



Servicios de Apoyo

- Hay una línea de apoyo de emergencias 24 horas disponible.

Feriatos (oficinas cerradas)

- Día de Año Nuevo
- Día de los Caídos
- 4 de julio
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

Asistencia

La participación en todos los programas de Adjoin es voluntaria. Si desea abandonar el programa o participar en programas alternativos ofrecidos por otras agencias, tiene la libertad de hacerlo en cualquier momento.

Las ausencias excesivas o la inasistencia a citas programadas tendrán como resultado una revisión de su programa. El Gerente del Programa decide si Adjoin continuará prestándole servicios a usted.

Puede ocurrir la extinción involuntaria de los servicios ante una orden de las agencias de financiación o por acción de Adjoin.

Consumo de drogas y alcohol

Adjoin mantiene un ambiente libre de abuso de sustancias.

Adjoin entiende que quizás esté tomando medicamentos recetados por su médico. Tomar medicamentos recetados por su médico es importante y legal.

Drogas ilegales

El uso, la venta y/o el cultivo de “drogas ilegales” es ilegal y va en contra de las reglas de Adjoin. Las drogas ilegales incluyen, entre otras: Marihuana, cocaína, heroína, LSD, metanfetaminas, inhalantes y medicamentos que no le fueron recetados.

Si decide usar, vender y/o cultivar drogas ilegales, el personal de Adjoin no puede trabajar con usted. También podremos extinguir todos los servicios futuros que le podríamos prestar.

Alcohol

El consumo de alcohol mientras trabaja con nuestro personal y recibe servicios va contra las reglas de Adjoin.

Si decide consumir alcohol, el personal de Adjoin no puede trabajar con usted. También podremos extinguir todos los servicios futuros que le podríamos prestar.

¿Necesita ayuda?

Si se encuentra en una situación de abuso de drogas y/o alcohol y necesita ayuda para detenerse, hable con su personal de Adjoin

sobre los recursos que hay disponibles donde vive.

Criterios de ingreso

La participación está abierta a todas las personas que están motivadas para vivir y/o trabajar de la manera más independiente posible en la comunidad y que tienen 18 años o más.

El dinero para pagar los servicios de Adjoin proviene de agencias como el Centro Regional, el Departamento de Rehabilitación y otras fuentes privadas y de gobierno. En caso de que Adjoin determine que sus servicios no son apropiados, le notificaremos por escrito. El Administrador de Casos/Gerente del Programa, o la persona que designen, toma todas las decisiones de ingreso.

Criterios de salida

Puede irse del programa mediante una extinción voluntaria, extinción involuntaria, o porque ha progresado hasta un punto en el que ya no necesita nuestros servicios. Dependiendo las circunstancias de la extinción, podría ser elegible para la reactivación o el restablecimiento de los

servicios más adelante. Sin embargo, Adjoin mantiene el derecho de negar el servicio a futuro con base en las circunstancias de la extinción, la idoneidad de nuestros servicios y la disponibilidad de recursos.

En cualquier momento, puede elegir extinguir los servicios de Adjoin. Debe notificar al trabajador de casos de la agencia financiadora y a su Administrador de Casos de Adjoin verbalmente o por escrito. Se agradecen las notificaciones con un período de cortesía de 30 días de anticipación, pero no es obligatorio.

Adjoin se reserva el derecho a extinguir los servicios en cualquier momento. En caso de que el personal determine uno de los siguientes, se presentará una solicitud de extinción de servicios a la agencia financiadora:

- Una persona ya no requiere servicios.
- Adjoin ya no puede prestar servicios apropiados para una persona.
- Una persona presenta un peligro inmediato para la salud y seguridad de la comunidad, el personal de Adjoin, u otros participantes. Estos peligros incluyen,

entre otros, agresiones físicas por parte del cliente; posesión de armas de fuego u otras armas letales y peligrosas; posesión o uso de drogas ilegales, sustancias químicas o parafernalia relacionada con drogas; o amenazas escritas o verbales realizadas contra el personal, los clientes u otros miembros de la comunidad.

En caso de que Adjoin realice una solicitud para la extinción de servicios, se celebrará una reunión entre el cliente y/o su representante, un representante de la agencia financiadora, y un representante del personal de Adjoin. Si cualquiera de las partes solicita una reunión, se celebrará dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la solicitud. El resultado de esta reunión determinará si Adjoin prestará más servicios o no.

En caso de que una persona haya progresado hasta el punto en que ya no necesita servicios, el equipo de soporte podrá determinar que la persona está lista para discontinuar los servicios. En este caso, se celebrará una reunión para planificar una transición a un servicio más apropiado.



Sección 4

Reglas del personal

A continuación, encontrará una lista de algunas de las creencias que dirigen las políticas internas de Adjoin y el desarrollo de programas de clientes.

Creemos que:

- Para que usted viva exitosamente en la comunidad, debe tener una situación de vida estable.
- Cuanta más independencia tenga, más flexibilidad puede tener en el empleo y las oportunidades sociales.
- La independencia individual requiere un equilibrio entre su trabajo, condiciones de vida y vida social. Este equilibrio requiere un esfuerzo coordinado entre usted, su familia y las agencias de servicios.
- Su apoyo y capacitación debería tener lugar en un entorno comunitario integrado adecuado para su edad, o por internet.

- El rol de Adjoin es ayudarlo a hacer cosas por su cuenta.
- Sus servicios deben satisfacer sus necesidades y metas específicas. Estos servicios deben ser financieramente sostenibles.
- La decisión final y responsabilidad por su programa son suyas.
- La cantidad de horas de servicio proporcionadas por Adjoin debe ser al nivel mínimo necesario para ayudarlo a alcanzar sus metas por escrito.
- Cuando se gasta dinero u otros recursos, usted es el primer responsable, luego su familia, en tercer lugar, la comunidad de su hogar, y por último el sistema de servicios por discapacidad.
- Está comprobado que la capacitación y el apoyo en el sitio, sea en la comunidad o en el hogar, son los más exitosos.

Regalos, favores y atenciones

Los empleados de Adjoin no pueden aceptar regalos, favores, propinas o pagos directamente de usted, sus familiares, otras personas involucradas, o de su empleador. Aceptarlos presentaría un conflicto de interés, lo que podría tener como resultado la sanción disciplinaria del empleado.

Calificaciones del personal

Es importante que sepa que el personal de gerencia por lo general tiene un título universitario en el área de trabajo social o un campo relacionado, y/o cuenta con varios años de experiencia trabajando con personas con necesidades especiales y en la supervisión de miembros del personal. El personal en puestos de Profesional de Apoyo Directo debe completar la Orientación General de Adjoin, los Programas de Seguridad, y RCP y Primeros Auxilios, y podrían tener un poco de experiencia trabajando con personas con necesidades especiales.

Conflictos de intereses

Un conflicto de interés es una situación en la que los intereses privados de una persona o intereses económicos externos, en la

opinión de la gerencia, podrían interferir con los deberes y responsabilidades hacia Adjoin.

Exigimos que el personal no acepte empleo externo, o participe en negocios u otras actividades externas que generen un conflicto sin la aprobación previa por escrito del Director Ejecutivo.

Las amistades preexistentes al momento de la contratación, familiares o compañeros de vivienda, o clientes no pueden ser contratados sin aprobación previa por escrito del Director de Operaciones.

Relaciones con el personal

Es importante que los clientes y el personal de Adjoin tengan relaciones laborales profesionales. Esto significa que no es apropiado que los clientes y el personal participen en relaciones que podrían considerarse interacciones románticas o estilo parentales.

Adjoin prohíbe los avances sexuales, contactos sexuales o relaciones sexuales entre los empleados de Adjoin y sus clientes.

Finanzas del cliente

Nuestros empleados no tienen permitido prestarle dinero u otra propiedad. Nuestros

empleados no pueden tomar dinero u otra propiedad prestados de usted.

Siempre debe haber un plan aprobado por escrito cuando los empleados manejen su dinero o sus posesiones.

Adjoin cree que usted tiene derecho a ejercer el máximo control posible sobre su vida y sus finanzas. Cualquier programa de apoyo financiero que opere Adjoin debe incluir su pleno conocimiento, participación activa y aprobación. En la mayoría de las situaciones, usted debería tener su propia cuenta bancaria. Si tiene un curador o beneficiario, debe comunicarse con esa persona para asegurarse de que comprenda cualquier limitación que pudiera tener. Su dinero nunca se mezclará con los fondos de Adjoin.

Transporte de clientes

Puede ser pasajero en el automóvil de un miembro del personal de Adjoin. En todo momento en el que esté en un vehículo con el personal de Adjoin, debe usar cinturón de seguridad de manera segura y cooperadora.

Sección 5

Acuse de recibo

Adjoin quiere que cada cliente comprenda la mayor parte posible del Manual del Cliente. Si usted es el padre de un cliente que necesita asistencia especial para entender el Manual del Cliente, pídale al Administrador de Casos de Adjoin que le explique cómo puede ayudar. Si le cuesta leer, asegúrese de recibir una copia en audio. También tenemos copias escritas en inglés. Si tiene otros problemas que necesiten adaptaciones especiales, asegúrese de que su Administrador de Casos de Adjoin realice las adaptaciones apropiadas. También debe firmar un “Acuse de recibo” en el que acepte que usted entiende nuestras políticas y procedimientos y cumplirá con ellos. Si tiene alguna pregunta acerca de este manual, pregunte a su representante de Adjoin antes de firmar.

Por favor, separe el “Acuse de recibo” en la página que sigue y entregue el formulario completado a un representante de Adjoin. Este formulario se colocará en su expediente permanente.

Acuse de recibo

Por favor, separe y entregue el formulario completado a un representante de Adjoin.

Yo, _____
(Nombre del Cliente en letra de imprenta)

Por el presente reconozco que hoy, _____, recibí una copia completa del Manual del Cliente de Adjoin.

Un miembro del personal de Adjoin me lo explicó. Comprendo lo que dice el manual, y acepto cumplir con las reglas del manual.

Firmado:

(Firma del Cliente)

(Firma del miembro del personal)

Adjoin

Acuse de recibo, procedimiento de quejas

Por favor, entregue el formulario completado a un representante de Adjoin.

Yo, _____, por el presente reconozco que hoy, _____.

Recibí una copia completa del Manual del Cliente de Adjoin con una sección que establece el Procedimiento de reclamos/apelaciones y quejas.

Un miembro del personal de Adjoin me explicó el procedimiento. Comprendo su contenido y acepto seguir el procedimiento cuando necesite usarlo, si es que lo necesito.

Firma del Cliente

Firma del miembro del personal

*Gracias y
¡Bienvenido a Adjoin!*



**9444 Farnham Street, Suite 210
San Diego, CA 92123
Teléfono: 858.292.2020
Correo electrónico: corporate@adjoin.org
www.adjoin.org**