



Junta de Virginia para
Personas con Discapacidades

ACCESO A INFORMACIÓN

para personas con
discapacidades y sus
familiares

La Junta de Virginia para Personas con Discapacidades asesora al Gobernador, al Secretario de Salud y Recursos Humanos, a los legisladores y a otros grupos sobre temas importantes para las personas con discapacidades en Commonwealth. En 2022, la Junta evaluó el acceso a la información para las personas con discapacidades y sus familiares.

La [Evaluación de la Junta sobre el acceso a la información para personas con discapacidades y sus familiares](#) identifica la disponibilidad, utilidad y accesibilidad actuales de información adaptada cultural y lingüísticamente sobre servicios y apoyos comunitarios para personas con discapacidades del desarrollo y sus familias en Virginia.

- Durante muchos años, los habitantes de Virginia con discapacidades intelectuales y del desarrollo (I/DD) y sus familias han informado dificultades para encontrar, comprender y usar información sobre servicios y apoyos comunitarios.
- Los desafíos que enfrentan las personas que buscan información se ven agravados por la complejidad del sistema de prestación de servicios y la fragmentación de las fuentes de información.

La Junta ofrece 17
recomendaciones en cuatro
áreas clave:

**Información disponible,
accesible y útil**

**Capacidades del sistema:
conocimientos y
habilidades del personal**

Mejora de procesos

**Calidad, responsabilidad y
enfoque en el cliente**

1



INFORMACIÓN DISPONIBLE, ACCESIBLE Y ÚTIL

Con frecuencia la información no se localiza fácilmente. Cuando se localiza, la información

- Suele ser **muy técnica** y difícil de entender.
- **No está disponible** en **otros idiomas**.
- **No está disponible** en **formatos que se adapten** a las diferentes necesidades de comunicación sensorial.

2



CAPACIDADES DEL SISTEMA: CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DEL PERSONAL

La información sobre servicios y apoyos comunitarios cambia periódicamente. No existe un plan exhaustivo o consistente para actualizar la información. Esto contribuye al riesgo de que una agencia proporcione información inexacta o incompleta a través del boca a boca, un sitio web o un documento. Las áreas que se ven afectadas incluyen:

- Los procesos iniciales de elegibilidad y solicitud de **servicios domiciliarios y comunitarios de Medicaid**.
- **Capacidad para proporcionar información precisa y actualizada** de las agencias locales y estatales.

En última instancia, los autodefensores y las familias son los afectados y esto puede provocar un retraso en el acceso a los servicios necesarios. Existen oportunidades para mejorar el acceso a información precisa y confiable.

3



MEJORA DE PROCESOS

Existe una brecha en la conexión de familias de jóvenes en edad de transición con el sistema de servicios para DD. La brecha es doble:

- Una **brecha de conocimientos** entre el personal de la división escolar local y el personal de la Junta de Servicios Comunitarios (CSB, por sus siglas en inglés).
- **Falta de un proceso formalizado** para garantizar que las familias reciban información sobre servicios y apoyos comunitarios.

Algunas localidades tienen excelentes prácticas establecidas y colaboración que podrían replicarse.

Además, no existe ningún proceso formal para

- **Evaluar el nivel de satisfacción** de las personas que inicialmente buscan información sobre la solicitud de servicios domiciliarios y comunitarios.
- **Responsabilidad** por respuestas oportunas y precisas a familias y autodefensores que solicitan información de una agencia local sobre los servicios y apoyos disponibles.

El proceso de admisión a la CSB brinda la oportunidad de conectar a las personas con otras personas con experiencias vividas, pero no parece usarse en su totalidad.

4



CALIDAD, RESPONSABILIDAD Y ENFOQUE EN EL CLIENTE

Más del 50% de los autodefensores dijeron que

- Un componente clave de la información útil es un **contacto humano respetuoso y enfocado en el cliente**.
- La información fue menos útil cuando percibieron una falta de respeto por las necesidades individuales.
- La información fue menos útil cuando percibieron una falta de responsabilidad por información inexacta.

Además, muchas agencias carecen de información **enfocada en la cultura** para grupos diversos.