



Virginia Board for
People with Disabilities

Evaluación de la ECOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

del sistema de servicios para personas
con discapacidad de Virginia



PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Basarse en la evaluación [2022 del acceso a la información por parte de personas con discapacidad y sus familiares](#). Entender los problemas estructurales y de gestión que podrían impedir el acceso a la información sobre discapacidad y servicios de Medicaid.

¿Qué es la ecología de la información?

La ecología de la información es la organización conformada por los proveedores, las fuentes y los usuarios de la información.

Proveedor de información: la organización que comparte la información.

Fuente de información: un artículo o herramienta como un sitio web o un libro.

Usuario de información: la persona que busca y usa la información.

La ecología muestra cómo los proveedores comparten información con la comunidad y el acceso general a la información por parte de los usuarios.

Las ecologías de la información sobre discapacidad y Medicaid de Virginia tienen proveedores de información gubernamentales y no gubernamentales. Los proveedores gubernamentales y no gubernamentales se enfrentan a retos únicos que afectan la capacidad de los usuarios para encontrar información precisa y útil.

Conclusiones y recomendaciones:

Gestión de la coherencia estatal

Los proveedores de información estatales no actualizan la información constantemente por la rotación del personal y la resistencia a las nuevas tecnologías. Para combatir este problema, necesitamos:

- Manuales o un tablero que ofrezca información sobre los servicios para personas con discapacidad.
- Un sistema de correo electrónico, un módulo de alertas o un tablero que notifique al personal de los cambios en las políticas o reglamentos.
- Capacitación de validación de la calidad de la información para empleados del estado.

Redes de información entre los organismos gubernamentales

Los proveedores locales y no gubernamentales necesitan redes de información constantes que los ayuden a compartir la información entre ellos. Las posibles soluciones incluyen:

- Un foro mensual o chat permanente donde los coordinadores de apoyo puedan compartir las mejores prácticas, plantear inquietudes y responder preguntas comunes.

Red entre los proveedores gubernamentales y no gubernamentales

Los usuarios de la información (personas con discapacidad y familiares) muchas veces recurren primero a los proveedores no gubernamentales en busca de información. Los proveedores no gubernamentales terminan teniendo que compartir información sobre servicios que su organización no ofrece, p. ej., servicios de exención de Medicaid. Esos proveedores tienen mayores cargas de trabajo porque deben asegurarse de que la información sea correcta. También terminan teniendo que recuperar la confianza de los usuarios en los proveedores gubernamentales.

- Se debe mejorar el sistema *No Wrong Door* de Virginia para que sirva como fuente de información cruzada a través de la cual diversos proveedores puedan actualizar su información.

Capacidad de las fuentes de información gubernamental y validación de la información no gubernamental

Muchos usuarios de la información confían más en sus familiares, amigos, organismos no gubernamentales, redes sociales y motores de búsqueda web generales para buscar información que en los sitios web creados por el gobierno.

- Los organismos estatales deben trabajar juntos para crear conciencia sobre las fuentes y servicios de información gubernamentales para personas de diversos orígenes y regiones.
- Los organismos estatales deben monitorear la información proveniente de fuentes de información no gubernamentales para mitigar la desinformación.