



Pónganse en contacto con los coordinadores de servicios y el liderazgo del NLACRC A partir del 11 de agosto del 2023

Horario de oficina

El Centro Regional del Norte del Condado de Los Ángeles ("NLACRC") está abierto de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. NLACRC está cerrado los sábados, domingos y días festivos observados. Puede llamar al NLACRC cuando la oficina esté cerrada si tiene una necesidad urgente o una emergencia. Debe llamar al número de teléfono principal donde se le atenderá:

- Oficina del Valle de San Fernando: (818) 778-1900
- Oficina del Valle del Antílope: (661) 945-6761
- Oficina del Valle de Santa Clarita: (661) 775-8450

Póngase en contacto con el equipo de planificación del programa

Nuestros valores en el NLACRC es dar respuestas y comunicaciones oportunas entre usted y su Coordinador de Servicios asignado. En este momento, usamos el teléfono y el correo electrónico para comunicarnos.

Estos son los pasos que debe seguir para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades en el NLACRC:

PASO 1: Póngase en contacto con su coordinador de servicios por teléfono/ correo de voz o correo electrónico.

- Debe comunicarse con su coordinador de servicios en cualquier momento que necesite ayuda y/o si algo ha cambiado en su vida. De esta manera, el NLACRC puede apoyarlo con la planificación del programa. Los coordinadores de servicios deben responder a los correos de voz o correos electrónicos dentro de las *24 horas y a más tardar el siguiente día hábil*.
- Si no recibe una respuesta dentro de las 24 horas o al final del siguiente día hábil, o si el asunto necesita atención inmediata, comuníquese con el Especialista

de Turno (*OD* por sus siglas en ingles). Puede llamar a la línea principal y solicitar que lo transfieran al especialista *OD*. El equipo de especialistas *OD* tomará su información y lo

ayudará en su asunto.

- **Si necesita obtener el nombre o la información de contacto de su coordinador de servicios, o si está en proceso de ser asignado a un nuevo coordinador de servicios, puede llamar al personal de OD. Le darán información sobre su coordinador de servicios o lo ayudarán a asignarlo a uno si no tiene uno.**

Por favor, llame a la línea principal de la oficina que se le atiende y pida ser transferido al personal de *OD*:

- Oficina del Valle de San Fernando: (818) 778-1900
- Oficina del Valle del Antílope: (661) 945-6761
- Oficina del Valle de Santa Clarita: (661) 775-8450

PASO 2: Si está esperando un seguimiento, puede ponerse en contacto con el personal de OD

- NLACRC tiene una Unidad de Especialistas *OD* en la oficina del Valle de San Fernando. Este es un equipo de personal dedicado a ayudarlo con asuntos urgentes y a ayudarlo a conectarse con su equipo de planificación de programas. Puede solicitar hablar en la Unidad de Especialistas *OD*. El especialista *OD* alertará a su equipo y lo ayudará a asegurarse de que reciba una respuesta. El especialista *OD* le responderá el mismo día.
- La Supervisora de la Unidad de especialistas de turno para el **Valle de San Fernando** es **Engrid Smith**. También puede comunicarse con Engrid Smith si no recibe una respuesta el mismo día por parte de la Unidad de Especialistas de turno (*OD*). Puede comunicarse con Engrid Smith al (818) 650-5375 o por correo electrónico a esmith@nlacrc.org
- NLACRC está reclutando activamente especialistas adicionales y un supervisor para agregar unidades especialistas de turno (OD) en el Valle del Antílope y el Valle de Santa Clarita. NLACRC dará más información una vez que tengamos estos equipos en su lugar. **Hasta entonces, todas las llamadas para OD o urgentes se enviarán a los Especialistas de turno (OD) o a un coordinador de servicios asignado para ese día. Nuestra práctica comercial es que usted obtenga una respuesta el mismo día. El equipo OD alertará a su equipo asignado y lo ayudará a asegurarse de que obtenga una respuesta.**

PASO 3: Póngase en contacto con el liderazgo del NLACRC

Puede solicitar hablar con un gerente si tiene algún problema para obtener una respuesta el mismo día del personal OD:

- Para asuntos del Valle de San Fernando, comuníquese con:

Nombre	Apellido	Título	Unidad/Departamento(s)	Correo electrónico	Número de teléfono
Emmanuel	Gutierrez	Gerente de Servicios al Consumidor	Edad de Transición/ Informes Forenses/ Colocación/Incidentes Especiales	EGutierrez@nlacrc.org	(818) 756-6264
Elisa	Hill	Gerente de Intervención Temprana (Early Start)	Recien nacidos a 3 años de edad	EHill@nlacrc.org	(818) 756-6328
Sarah	Yap	Gerente de Edad Escolar	3 a 14 años de edad	SYap@nlacrc.org	(818) 756-6108
Geri Sue	Cox	Gerente de Servicios al Consumidor	14 a 22 años y 22 años o más años de edad	GCox@nlacrc.org	818-756-6391

- Para asuntos del Valle del Antílope, comuníquese con:

Nombre	Apellido	Título	Unidad/Departamento(es)	Correo electrónico	Número de teléfono
Mayra	Alvarado	Gerente de Servicios al Consumidor	Oficina del Valle del Antílope	MAlvarado@nlacrc.org	661-951-1277

- Para asuntos del Valle de Santa Clarita, comuníquese con:

Nombre	Apellido	Título	Unidad/Departamento(es)	Correo electrónico	úmero de teléfono
Silvia	Haro	Gerente de Servicios al Consumidor	Oficina del Valle de Santa Clarita y Programa de Autodeterminación	SHaro@nlacrc.org	(661) 775-3004

Esperamos que esto le ayude si necesita más ayuda del NLACRC.

También puede comunicarse con el liderazgo a continuación si necesita más ayuda después de seguir los pasos anteriores. También puede informarles sobre su experiencia o incluso compartir historias positivas de servicio al cliente.

- **Directores en el Valle de San Fernando:**

Nombre	Apellido	Título	Unidad/Departamento(s)	Correo electrónico	Número de teléfono
Cristina	Preuss	Directora de Servicios al Consumidor	Intervención Temprana (Early Start) y edad escolar	CPreuss@nlacrc.org	(818) 756-6106
Donna	Rentsch	Directora de Servicios al Consumidor	- Edad de Transición - Servicios para Adultos - Informes Forenses - Colocación	DRentsch@nlacrc.org	818-756-6273

- **Director de Santa Clarita y Valles del Antílope:**

Nombre	Apellido	Título	Unidad/Departamento(s)	Correo electrónico	Número de teléfono
Gabriela	Eshrati	Directora de Servicios al Consumidor	Asuntos pertinentes al Valle del Antílope y al Valle de Santa Clarita	GEshrati@nlacrc.org	(661) 951-1208

- **Programa de Autodeterminación (SDP)**

Nombre	Apellido	Título	Unidad/Departamento(s)	Correo electrónico	Número de teléfono
Robin	Monroe	Supervisor del SDP	Autodeterminación y Elección del Participante	RMonroe@nlacrc.org	(661) 775-3053