



### 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. Puede llamar a NLACRC cuando la oficina esté cerrada si tiene un asunto urgente. Si tiene una emergencia médica, llame al 9-1-1.

Para todos los demás asuntos, debe llamar al número de teléfono principal donde se le atiende:

- 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

### Cómo ponerse en contacto con su equipo de planificación del programa

Nuestro valor en NLACRC es dar respuestas y comunicaciones oportunas entre usted y nuestro personal. Utilizamos el teléfono, el mensaje de texto y el correo electrónico para comunicarnos.

Pasos que debe seguir para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades en NLACRC:

#### **PASO 1: Póngase en contacto con su coordinador de servicios por teléfono 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, NLACRC puede apoyarlo con la planificación del programa. Los coordinadores de servicios deben responder a los mensajes de voz o correos electrónicos dentro de *2 a 3 días hábiles*.
- Si no recibe una respuesta después de 3 días hábiles sobre un asunto no urgente, **o** si el asunto necesita atención inmediata, llame a la línea principal y solicite que lo transfieran al personal de turno (OD). El personal de OD tomará su información y le brindará más asistencia.
- **Si necesita obtener el nombre o la información de contacto de su Coordinador de Servicios, o si está en el proceso de ser asignado a un nuevo Coordinador de Servicios, puede llamar al personal de OD.**

Llame a la línea principal de la oficina donde recibe la notificación y pida que lo transfieran al personal de turno:

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

## **PASO 2: Ponerse en contacto con el liderazgo**

Puede solicitar hablar con el supervisor asignado o cualquier supervisor de unidad si no ha recibido una respuesta después de 3 días hábiles por un asunto no urgente o necesita más ayuda:

- El supervisor asignado debe responder a los mensajes de voz o correos electrónicos dentro de los *3 días hábiles*.
- Si necesita asistencia inmediata, puede hablar con el personal de OD.
- Si el supervisor y el personal de OD no están disponibles, la recepcionista que atiende su llamada puede transferir su llamada al Gerente.

## **PASO 3: Contactar a los Especialistas en Apoyo a los Padres y a la Familia**

Los especialistas en apoyo para padres y familias (PFSS, por sus siglas en inglés) pueden ayudar a los consumidores y familias con respecto a la información sobre los recursos comunitarios y la comprensión de los servicios del centro regional. Para comunicarse con un especialista, envíe un correo electrónico a [pfsssupport@nlacrc.org](mailto:pfsssupport@nlacrc.org) o comuníquese con la línea directa de PFSS de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. al:

- Para el Valle de San Fernando y el Valle de Santa Clarita  
(661) 951-1220 – Presione 1
- Para el Valle del Antílope  
(661) 951-1220 – Presione 2

NLACRC se esfuerza por ser receptivo y brindar un excelente servicio a la comunidad a la que servimos. Los fines de semana, días festivos y fuera del horario de atención, todas las llamadas que requieran una devolución de llamada urgente se dirigen a nuestros servicios telefónicos donde una persona en vivo lo ayudará.