

Spanish

Contactos con los Servicios a la Comunidad – Adultos* de Hackney



Este folleto es para personas que se ponen en contacto con nosotros por primera vez

***anteriormente llamados servicios sociales, servicios de cuidados a la comunidad.**

Este folleto está disponible en otros formatos, entre ellos letras grandes, braille, cinta de audio, disquete para ordenador o correo electrónico. Puede ponerse en contacto con el Director de Información Pública de los Servicios a la Comunidad de Hackney llamando al 020 8356 4551, mandando un fax al 020 8356 2181 o por correo electrónico a la dirección sophie.henderson@hackney.gov.uk para obtener más información.

Si necesita este folleto en otro idioma, vea el reverso.

Servicios a la Comunidad – Adultos de Hackney (Hackney Community Services – Adults)

Servicios a la Comunidad – Adultos (Hackney Community Service – Adults) trabaja para proteger a personas vulnerables y ayudar a adultos a que vivan con la mayor independencia posible.

Cuando solicite un servicio, puede esperar de nosotros lo siguiente:

- le trataremos de forma justa, tomando en consideración las necesidades que tenga debido a su raza, cultura, origen étnico, religión, sexo, edad, orientación sexual o discapacidad;
- le trataremos con cortesía;
- le informaremos sobre qué servicios le ofrecemos, los estándares que podrá esperar y las posibles tasas; y
- le proporcionaremos información para que sepa qué podrá esperar y con quién podrá ponerse en contacto.

Colaboración con otros

Colaboramos estrechamente con otros departamentos del Ayuntamiento, con el servicio de salud y con proveedores independientes para poder ofrecer una gama de servicios que se ajusten a las necesidades de todos.

Asistencia

Si necesita ayuda, puede llamar por teléfono, ponerse en contacto por correo electrónico, visitarnos o escribirnos. Si lo prefiere, puede pedir que lo haga usted otra persona, como:

- un vecino;
- un familiar;
- su médico;
- alguna otra persona que le cuide.

Todas nuestras oficinas están abiertas de 9 am a 5 pm, de lunes a viernes. Recientemente, hemos cambiado la ubicación de algunas de nuestras oficinas. Si tiene dudas, por favor, llámenos primero.

Este folleto es para las siguientes personas:

- mayores de 60 años;
- adultos con discapacidades, incluidas la discapacidades visuales y auditivas;
- adultos con enfermedades de larga duración, entre ellos, los seropositivos (HIV positive) o afectados por la enfermedad de células falciformes (sickle cell disease);
- adultos con problemas de salud mental; y
- adultos con dificultades de aprendizaje.

Equipo de Acceso

El Equipo de Acceso ofrece servicios a personas vulnerables, entre ellas:

- ancianos;
- adultos con discapacidades físicas y sensoriales;
- adultos con enfermedades de larga duración

Abrimos de 9 am a 5 pm, de lunes a viernes (pueden ponerse en contacto por usted otras personas).

- **Tfo.:** 020 8356 6262
- **Fax:** 020 8356 4638
- **Correo-e:**
access@hackney.gov.uk

Dirección: 205 Morning Lane, E9 6JX

Medios de transporte

- **Trenes:** las estaciones más cercanas son Homerton y Hackney Downs.
- **Autobuses:** El número 30 para justo fuera de la oficina. Los números 236, 276 y W15 paran al otro lado de Ponsford Street.

Para obtener ayuda con freedom passes, blue badges, taxi-cards y disabled parking bays, póngase en contacto con:

El Equipo de Movilidad

The Mobility Team
205 Morning Lane
E9 6JX.

Tfo.: 020 8356 6825

Fax: 020 8533 0824

Minicom: 020 8356 6159

Salud mental

Los «equipos de localidades» de salud mental proporcionan servicios a adultos con enfermedades mentales. Llame a su oficina más próxima, o su médico general (GP) podrá enviarle a nosotros.

Equipo de Localidad North East Area

North East Area Locality Team
176-178 Clapton Common
E5 9AG

Tfo.: 020 8919 8999

Fax: 020 8919 8010

(Para personas que vivan en áreas postales E5 y N16)

Equipo de Localidad North West Area

Este equipo se ha mudado temporalmente a las premisas de North East mientras se amueblan sus propias oficinas. Utilice los datos que aparecen arriba para ponerse en contacto con North West Area, se espera que los dos equipos se vuelvan a mudar en abril de 2007 a:

Anita House, Wilmer Place,
N16 OLN.

(Para personas que vivan en áreas postales N16 y N4)

Equipo de Localidad South East Area

South East Area Locality Team
26 Shore Road
E8 7TA

Tfo.: 020 8533 6116

Fax: 020 8985 9815

(Para personas que vivan en áreas postales E5 y E9)

Equipo de Localidad de South West

South West Locality Team
100 Shepherdess Walk
N1 7JN

Tfo.: 020 7336 3500

Fax: 020 7336 3501

(Para personas que vivan en las áreas postales N1, EC1, E2 y E8)

Servicios de salud mental para ancianos de Hackney

Homerton University Hospital
Primera planta, ala este
Homerton Row
E9 6SR

Tfo.: 020 8510 8000

Problemas de alcohol o drogadicción

Para adultos que sufren problemas de alcohol o drogadicción.

Equipo de Uso Indebido de Sustancias

(Substance Misuse Team)

205 Morning Lane
E9 6JX.

Tfo.: 020 8356 4057

Fax: 020 8356 4010

Para adultos con discapacidades en el aprendizaje

Servicios de Discapacidades en el Aprendizaje

(Learning Disabilities Service)

Para adultos con discapacidades en el aprendizaje

Learning Disabilities Service

3rd Floor, St Leonard's

1 Nuttall Street

N1 5LZ

Tfo.: 020 7301 3030

Correo-e:

derek.ofoborh@hackney.gov.uk

¿Qué ocurre la primera vez que nos llama?

Ofreceremos orientaciones y, si fuera necesario, una evaluación de sus necesidades. Hablará

Si se trata de una emergencia fuera de horarios de oficina, llame al 020 8356 2300.

Puede llamar a nuestro número principal, 020 8356 6262, entre 9 am y 5 pm, de lunes a viernes.

usted con uno de nuestros responsables de servicio al cliente, que tomará datos importantes sobre la persona que necesita los servicios.

Si necesita asistencia con urgencia, organizarán una evaluación para las siguientes 24 horas o durante el siguiente día laborable. De no ser así, organizarán una evaluación para las próximas dos semanas, o indicarán a otra persona que le pueda ayudar.

Cómo podremos ayudarle

Community Services Adults

El servicio que ofrecemos depende de sus necesidades y de sus circunstancias, y podemos incluir equipamiento y adaptaciones, cuidados a domicilio, servicio de día, comidas a domicilio, ayuda con la búsqueda de empleo, educación, ocio y ayuda a la vivienda. A veces, asignamos enfermeros a ciertas residencias, pero en la medida de lo posible procuramos ayudar a que se viva en casa con el máximo posible de independencia. También podemos ofrecer ayuda o cuidados a personas vulnerables, que no puedan arreglárselas sin asistencia.

¿Qué es una evaluación?

Mediante una evaluación se examinan aspectos en los que usted tenga dificultad y se decide qué tipo de ayuda necesita, para que usted pueda vivir con el máximo de independencia. Podemos ayudar a la mayoría de las personas a que puedan seguir

viviendo en sus propios domicilios.

Si su vivienda no es adecuada, es posible que organicemos viviendas asistidas o protegidas, o que adaptemos su vivienda.

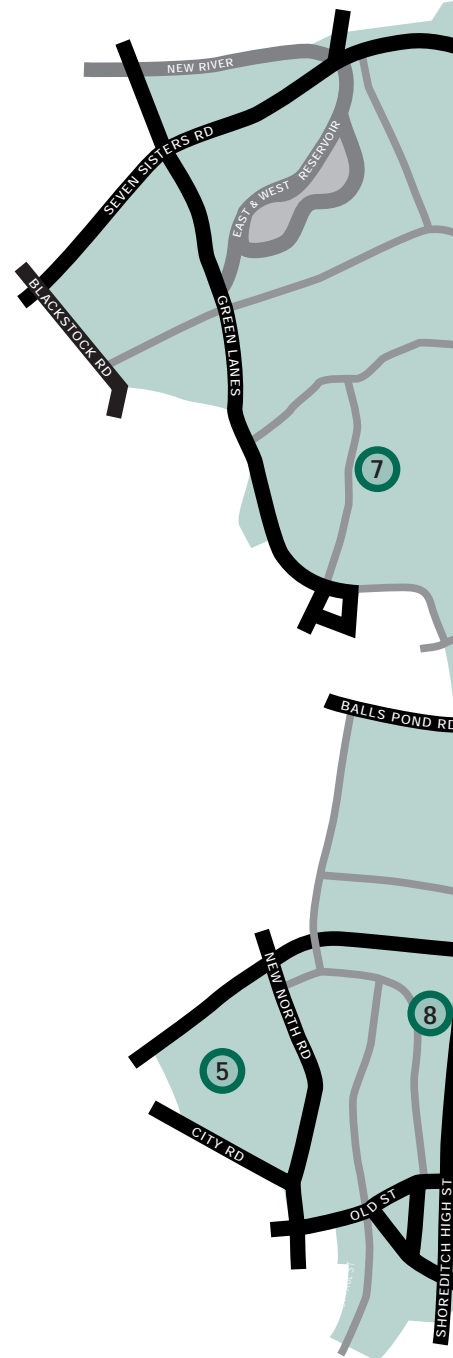
La evaluación la llevará a cabo un evaluador de servicios sociales o salud.

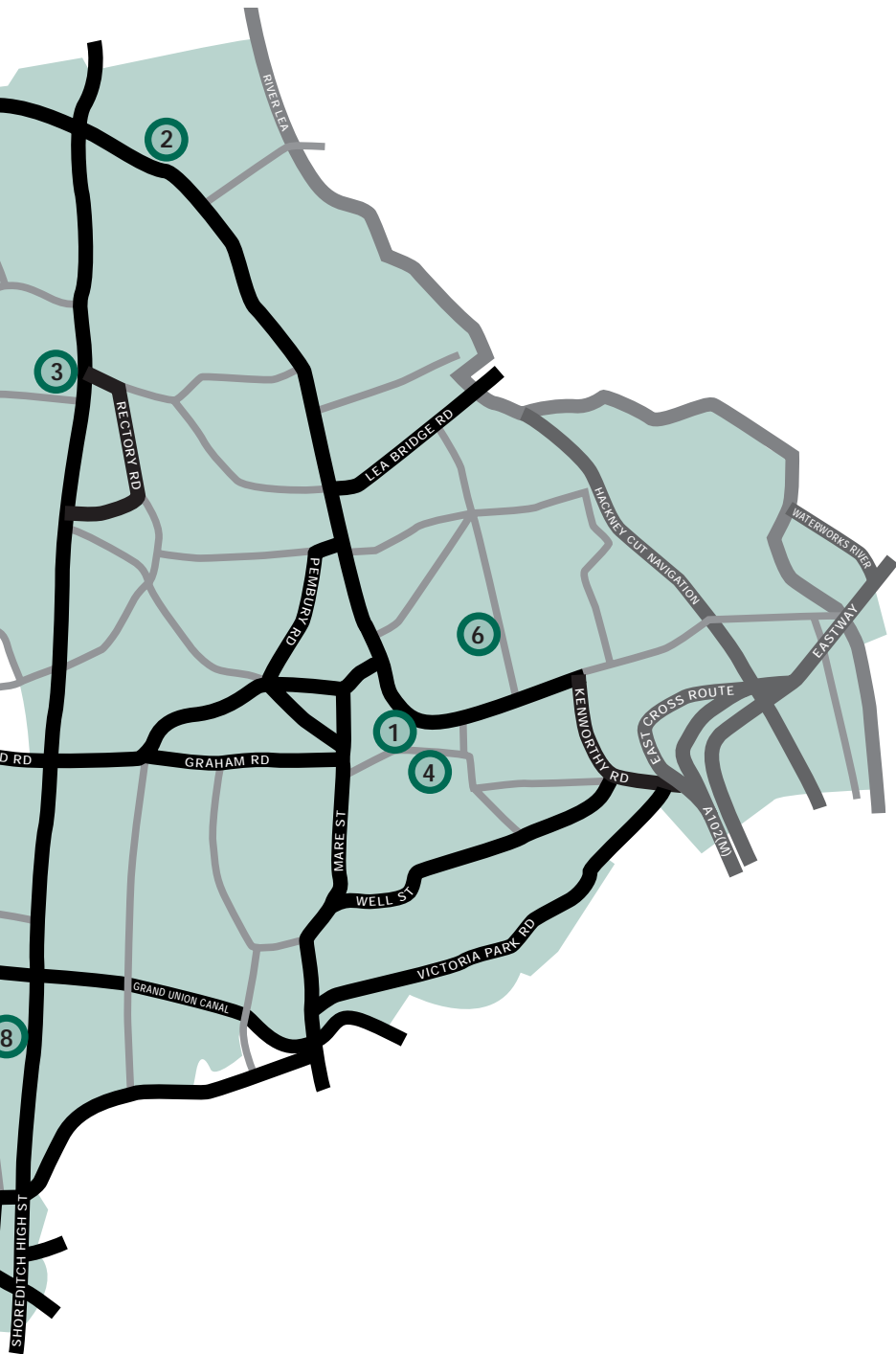
¿Quién puede obtener estos servicios?

El tipo de servicio que obtenga dependerá de si cumple con ciertos requisitos. Se trata de condiciones consensuadas por orientadores (councillors) para asegurarnos de que brindamos nuestros servicios de modo abierto y justo. Nuestros recursos económicos son limitados y debemos garantizar que los servicios van a parar a las personas que más los necesitan.

Nombres y direcciones clave

- 1 El Equipo de Acceso (Access Team)
El Equipo de Movilidad (Mobility Team)
205 Morning Lane, E9 6JX
- 2 Equipo de Localidad North East
(North East Locality Team)
Equipo de Salud Menta
(Mental Health Team)
176-178 Clapton Common, E5 9AG
- 3 Equipo de Localidad de Salud Mental North
West (North West Locality Mental Health Team)
Anita House, Wilmer PI, N16 0LN
- 4 Equipo de Localidad de South East
(South East Locality Team)
Equipo de Salud Mental (Mental Health Team)
26 Shore Road, E9 7TA
- 5 Equipo de Localidad de South West
(South West Locality Team)
Equipo de Salud Mental (Mental Health Team)
100, Shepherdess Walk, N1 7JN
- 6 Homerton University Hospital
Equipo de Trabajo Social (Social Work Team)
44 Clifden Road, E5 0LJ
- 7 Equipo de Recursos de la Comunidad
(Community Resource Team)
Sir Robert Geffery Centre,
153 Church Walk N16 8QQ
- 8 Equipo de Dificultades de Aprendizaje
(Learning Difficulties Service) y
Servicio de Asesoramiento sobre Menores y
(FamiliasChild and Family Consultation Service)
St. Leonard's, Nuttall Street
N1 5LZ





Su orientador le explicará las condiciones y le proporcionará una copia escrita de las mismas si la desea.

Si no se ajusta usted a estas condiciones, es posible que nosotros le digamos quién podrá ayudarle.

Por favor, llámenos aunque no esté seguro.

Estándares del servicio

Antes de disponer de una evaluación completa, podrá esperar lo siguiente:

- Una fecha, hora y lugar de la evaluación;
- Datos sobre la persona que hará la evaluación;
- ser tratado con cortesía y respeto;
- información sobre el proceso de evaluación;
- información sobre cómo realizar una queja.

Cuando se decida que necesita usted servicios, a raíz de la evaluación, haremos lo siguiente:

- le proporcionaremos copias de su declaración de necesidad (un resumen de la evaluación) y plan de cuidados con una fecha de comienzo;
- revisaremos sus cuidados tras seis semanas, en seis meses tras la primera evaluación y al menos una vez al año después de la misma;
- haremos que usted (y su cuidador) participen en la toma de decisiones; y
- les mantendremos informados a usted (y a su cuidador) sobre los cambios efectuados a su plan de cuidados..

Tasas que cobramos por algunos de los servicios

Tenemos que cobrar a cualquier persona que se beneficie de un servicio financiado por nosotros, excepto a aquellas personas que reciban lo siguiente:

- equipamiento que ayude con la vida diaria;
- cuidados «intermedios»;
- unos ingresos que sean menores a la siguiente cantidad: lo cobrado por Income Support más un 25%;.

Para obtener más información, consulte el folleto titulado «Fairer Charges for Community Care» (Tasas más justas por cuidados comunitarios) o póngase en contacto con el Equipo de Tasas Comunitarias (Community Care Charges Team) llamando al 020 8356 4738 o por correo electrónico escribiendo a:

care.charges@hackney.gov.uk.

Cómo formular una queja

Si desea usted formular una queja por el servicio recibido, hable con su director de cuidados o trabajador social. Si sigue insatisfecho con la respuesta, póngase en contacto con el Director de Quejas a la siguiente dirección:

Director de Quejas
(The Complaints Manager)
Hackney Council
205 Morning Lane
E9 6JX.

Tfo.: 020 8356 4720

Fax: 020 8356 4835

Correo-e: adult.complaints@hackney.gov.uk

Si es usted cuidador

Si cuida usted a alguien, puede pedir que se realice una evaluación de cuidador. Para

obtener más información, consulte nuestro folleto de cuidadores (Carers' leaflet) o póngase en contacto con el Centro de Cuidadores de Hackney (Hackney Carers Centre) llamando al 020 8985 1600 o visite su sitio web: (www.hackneycarers.org.uk).

Prestaciones (benefits) de la seguridad social

Para obtener información general sobre prestaciones de la seguridad social para personas con discapacidades o para cuidadores, póngase en contacto llamando al 0800 88 22 00 (llamada gratuita) o al 0800 24 33 55 (texto).

Programa de Apoyo a Personas (Supporting People Programme)

Es un programa financiado con subvenciones que ofrece «asistencia relacionada con la vivienda» a personas vulnerables de Hackney. El programa está disponible a través de determinados proveedores de vivienda. Para obtener más información, llame al 020 8356 2142

Equipo de Recursos de la Comunidad

Si es usted mayor de 60 y quisiera participar en una serie de actividades, existen las siguientes opciones:

- voluntariado;
- organización de acontecimientos y de un festival;
- hacer amistades con otras personas en sus propios hogares;
- trabajar en grupo para proporcionar actividades durante todo el año;
- servicio de silla de ruedas y acompañamiento (acompañamiento para hospitales, dentista, peluquería, tiendas y citas).

Comuníquese con el Equipo de Recursos Comunitarios (Community Resource Team), que está en:

Sir Robert Geffery Centre
153 Church Walk
N16 8QQ.

Tfo.: 020 7275 7092

(o 020 7249 1868 si está interesado en el programa para entablar amistades “befriending scheme”)

Fax: 020 7254 1755

Otros servicios de Hackney

Buscar un médico general (GP)

Si experimenta usted dificultades para encontrar un GP, llame al servicio Find-a-Doc de East London and City

Tfo: 020 7683 4610/4645

Correo-e: find-a-doc@nelondon.nhs.uk

NHS Direct

Un servicio disponible las 24 horas del día con enfermeros que proporcionan asesoramiento e información confidencial sobre la salud. Si el inglés no es su idioma principal, NHS Direct puede proporcionar intérpretes confidencialmente.

Llame a NHS Direct al
0845 46 47

Web: www.nhsdirect.nhs.uk

If you would like to find out what this document says please tick the appropriate box, put your name, address and phone number at the bottom of this page and return it to the address below.

Bengali

এই দলিলে কি লেখা আছে সে সম্পর্কে যদি আপনি জানতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে উপযুক্ত বাক্সে টিক দিন, এই পাতার নীচে আপনার নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর লিখুন এবং এটি নীচের ঠিকানায় ফেরত পাঠান।

Somali

Haddii aad jeclaan lahayd in aad ogaato waxa dokumeentigani sheegayo fadlan calaamadi godka ku haboon, ku qor magacaaga, cinwaanka iyo telefoon lambarkaaga boggan dhankiisa hoose ka dibna ku celi cinwaanka hoose.

French

Si vous désirez connaître le contenu de ce document, veuillez cocher la case appropriée et indiquer votre nom, adresse et numéro de téléphone au bas de cette page et la renvoyer à l'adresse indiquée ci-dessous.

Spanish

Si desea saber de lo que trata este documento, marque la casilla correspondiente, escriba su nombre, dirección y numero de teléfono al final de esta página y envíela a la siguiente dirección.

Kurdish

Ger hun dixwazin bizanibin ku ev dokument çî dibêje, ji kerema xwe qutîka minasib îşaret bikin, nav, navnîşan û hejmara telefona xwe li jêrê rûpel binivîsin û wê ji navnîşana jêrîn re bişînin.

Turkish

Bu dökümanda ne anlatıldığını öğrenmek istiyorsanız, lütfen uygun kutuyu işaretleyerek, adınızı, adresinizi ve telefon numaranızı bu sayfanın alt kısmına yazıp, aşağıdaki adrese gönderin.

Polish

Jeśli chcesz dowiedzieć się, jaka jest treść tego dokumentu, zaznacz odpowiednie pole, wpisz swoje nazwisko, adres i nr telefonu w dolnej części niniejszej strony i przeslij na poniższy adres.

Vietnamese

Nếu bạn muốn biết tài liệu này nói gì hãy đánh dấu vào hộp thích hợp, điền tên, địa chỉ và số điện thoại của bạn vào cuối trang này và gửi lại theo địa chỉ dưới đây.

Urdu

اگر آپ یہ جاننا چاہتے ہیں کہ دستاویز میں کیا لکھا ہے تو ازراہ کرم مناسب باکس میں صحیح کا نشان لگائیے اور اپنا نام، پتہ اور فون نمبر اس صفحہ کے نیچے لکھئے اور اسے نیچے دیئے گئے پتہ پر واپس بھیج دیجئے۔

Chinese

如果你想知道這分文件的詳細內容，請在方框內打鉤，在本頁下面寫下你的名字、地址和電話號碼並寄到下面的地址。

If you would like this document in any of the following formats or in another language not listed above, please complete and send the form to the address below.

In large print **In Braille**

On Disk **On audio tape**

In another language, please state:

Name:

Address:

Tel:

Return to: Sophie Henderson, Public Information Manager,
205 Morning Lane, London, E9 6JX

