



### **Política de inclusión y exclusión**

Se catalogan como servicios humanos aquellos que buscan reforzar relaciones familiares, apoyar el desarrollo personal y social, y asegurar el bienestar de individuos, familias, grupos y comunidades. Estos servicios incluyen asegurar que las personas tengan acceso a comida adecuada, refugio, ropa, educación, empleo, salud física y mental.

La base de datos del servicio 2-1-1 de Puerto Rico recopila y categoriza información sobre servicios humanos disponibles en Puerto Rico. La base de datos es una guía general de las agencias, organizaciones, instituciones y programas que ofrecen servicios de salud, estabilidad financiera y educación. La misma es actualizada por personal capacitado del 2-1-1 de Puerto Rico. Esto con el propósito de mantener la base de datos con la información necesaria para la comunidad, vincular a personas con los servicios que necesitan e identificar lagunas de servicios.

Como parte del proceso de purificación de la base de datos, el 2-1-1 de Puerto Rico ha establecido criterios de inclusión o exclusión que permitan servir como medida para incorporar o descartar agencias y servicios a ser referidos.

#### **Relevo de Responsabilidad**

La inclusión de una institución u organización en la base de datos y en la página electrónica del 2-1-1 de Puerto Rico es gratuita. La información recopilada por el 2-1-1 de Puerto Rico es provista voluntariamente por la organización que desea ser integrada en nuestra base de datos. El personal del 2-1-1 se reserva el derecho de editar la información para satisfacer formato, directrices y requisitos de espacio.

La inclusión de un programa o servicio en la base de datos no implica la aprobación de la calidad de esos servicios. El 2-1-1 de Puerto Rico no garantiza la exactitud o la exhaustividad de la información contenida en la base de datos ya que depende de la información provista por la agencia. El 2-1-1 de Puerto Rico renuncia a toda responsabilidad en validar o avalar la información y los procedimientos presentados en la base de datos.

A continuación los criterios de elegibilidad para ingresar instituciones, organizaciones y programas en la base de datos del servicio 2-1-1 de Puerto Rico.

### **A. Criterios de Inclusión:**

Instituciones y organizaciones que ofrezcan servicios a la comunidad en las áreas de salud, estabilidad financiera y educación, que además cumplan con los siguientes requisitos:

- Si la institución es sin fines de lucro debe presentar la evidencia.
- Agencias gubernamentales (locales, estatales, federales)
- Organizaciones civiles (iglesias, clubes sociales, organizaciones sociales, fraternidades, grupos cívicos) que ofrecen servicios a la comunidad en general, no limitándose a los miembros de su organización.
- Entidades relacionadas al manejo y ofrecimiento de información tales como: bibliotecas, grupos de apoyo, cuidados de mascotas, entre otros.
- Servicios de refugios y vacunación para animales o mascotas.
- Proveedores privados que ofrecen vivienda subsidiada o por debajo del costo en apartamentos de alquiler en el mercado.
- Hogares de ancianos residenciales, facilidades para vida independiente, centros diurnos de salud para adultos, hospitales, proveedores de salud en el hogar y centros de cuidado para niño.
- Asociaciones de profesionales de la salud y proveedores de servicios humanos, tales como trabajadores sociales, orientadores, psicólogos, grupos de apoyo clínicos, entre otros.
- Agencias u organizaciones que brinden información y servicios especializados en áreas de salud, estabilidad financiera o educación.
- Líneas directas de información, orientación, referido y ayuda que son administradas por una entidad sin fines de lucro o de gobierno
- Los distritos escolares, colegios y universidades en Puerto Rico.
- Agencias para la protección de los consumidores y las empresas de servicios básicos que son designados o controlados por el gobierno (federal o estatal). Un ejemplo de este tipo de agencia es el Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO).
- Empresas lucrativas que ofrecen un servicio único que no se ofrece de manera generalizada por organizaciones sin fines de lucro (alimentos, servicios de atención médica, centros de rehabilitación, las empresas que modifican los vehículos de motor para acomodar a los conductores con discapacidad, entre otros).
- Agencias con fines de lucro que aceptan el plan de salud del gobierno o que proporcionan servicios a bajo costo o gratuitos.

### **B. Criterios de Exclusión:**

- Los abogados privados, agencias lucrativas para asistencia con impuestos (federales o estatales) y agencias con fines de lucro que vendan o proveen servicios que no estén relacionados a la salud, estabilidad financiera o educación.
- Organizaciones que estén basadas o movidas por un interés político o que sus servicios estén limitados a sus participantes o miembros de la organización, iglesia, club o asociación que representan o pertenecen.
- Líneas directas de información, orientación, referido y ayuda que no asisten en áreas de salud, estabilidad financiera o educación.
- Los grupos de apoyo no clínicos que cobran por sus servicios.
- Instituciones, agencias u organizaciones que no otorguen servicio directo para individuos en áreas de salud, estabilidad financiera o educación.
- Dependencias que representan falsamente sus servicios de cualquier manera, siendo así un fraude.
- Las agencias o grupos que movidos por discriminación niegan servicios por razón de color, raza, religión, preferencia sexual, política o de nacionalidad.
- Las agencias o dependencias cuyos servicios no pueden ser verificados.
- Las agencias o instituciones que tienen graves denuncias creíbles sobre la calidad y disponibilidad de sus servicios.

### **C. Suspensión y Proceso de Apelación**

El 2-1-1 de Puerto Rico se reserva el derecho de rechazar o suspender los referidos a organizaciones que están siendo investigados por cualquier tipo de delito. De la agencia estar en nuestra base de datos, se inactivará con el fin de no producir referidos a la misma. En el caso de que sean libres de sospecha, se restaurará (activará) nuevamente para ser usada como recurso de servicio a la comunidad. Si son encontrados culpables de un delito la agencia y los programa (s) se eliminarán de la base de datos.

Una organización puede apelar una decisión de exclusión mediante la presentación de una declaración escrita al 2-1-1 de Puerto Rico, PO Box 191914, San Juan, PR 00919-1914. La declaración por escrito deberá incluir una referencia a la justificación de la política de inclusión y exclusión del 2-1-1 de Puerto Rico, estar fechada, e incluir el nombre, dirección, números de teléfono y firma autorizada de la organización interesada.

La Junta asignada en estos casos, compuesta por la gerencia del 2-1-1 de Puerto Rico y Fondos Unidos de Puerto Rico, examinará el recurso y tomará una decisión sobre la misma. La organización interesada será informada de la decisión dentro de un periodo no mayor a sesenta (60) días.

El 2-1-1 de Puerto Rico se reserva el derecho de excluir en cualquier momento a una organización, aún cuando ésta ya esté incluida en la base de datos, si no cumple o deja de cumplir con los requisitos vigentes o establecidos por la política de inclusión y exclusión del 2-1-1 de Puerto Rico.

## **D. Servicios Controversiales**

El 2-1-1 procura integrar en su base de datos una variedad de servicios que representen las diferentes perspectivas sobre cómo abordar un problema o atender una necesidad, con el fin de proporcionar la mayor cantidad de opciones a quienes nos contactan.

Algunas organizaciones ofrecen servicios que pueden ser considerados por algunos como inapropiados o controversiales, tales como el aborto, la homosexualidad y servicios a victimarios. Aunque el 2-1-1 no necesariamente se solidarice o promueva dichas prácticas; estos servicios se incluyen en la base de datos y se ofrecen como alternativas al cliente, con la finalidad de que el cliente pueda decidir según sus propios criterios.

Estas consideraciones se toman en cuenta para todas las organizaciones y programas que solicitan ser incluidos en nuestra base de datos.

## **E. Publicación de Política de Inclusión y Exclusión**

El 2-1-1 de Puerto Rico publicará su Política de Inclusión y Exclusión en su página electrónica [www.211pr.org](http://www.211pr.org). Además, enviará la misma a todas las agencias nuevas que lo soliciten, junto con la carta de presentación y formulario de inclusión.

## **F. Revisión**

La Política de Inclusión y Exclusión del 2-1-1 de Puerto Rico ha sido adaptada y traducida del 2-1-1 de *United Way of Southwestern Indiana*. La misma se revisará cada tres años como norma, a excepción que se amerite un cambio inmediato.