

ICS's "First Responders"—

Help Is Just a Phone Call Away!

“Where is my sliding bench?... My new reacher is too short... My wheelchair battery died... I don't need my PCA today... Where do I fax this prescription?... When is my care manager coming?... My ambulette is late!... My cats are having kittens, I can't afford to feed them all, and I can't get them to a vet to be spayed!”

These are just a few examples of the hundreds of calls from members that come into ICS's toll free 877-ICS-2525 number each week. The line rings on the desks of Member Services Coordinators Aquiles N. Lugo, Marguerite Waters and James Abreu. They are ICS's "first responders," the people who staff the Member Services Center's Information and Solutions Unit (ISU)—the hub, the nerve center, the Grand Central Station of ICS.

ICS created Member Services in 2006 because our members told us they needed it. Members were facing delays in getting answers to the many questions that come up in their daily lives. They often had to wait because their Care Managers—who spend nearly all of their time visiting members in their homes—were unable, sometimes for day or two, to return their voice mail messages.

Today, ICS members have a resource for real-time problem solving, five days a week, from 9 a.m. to 5 p.m. "The most important thing the ISU people do is to find a solution for the member's problem," says Monica Rodriguez, Manager of Member Services, which also includes Service Ordering and Documentation Management Units. Rodriguez left corporate America for ICS because "I wanted to do something different, where I could give back."

When a member calls, the ISU coordinator gets the details of the member's problem, figures out how to solve it, and contacts everyone at ICS who will be involved. That can be



James Abreu, Member Services Coordinator
Monica Rodriguez, Manager, Member Services
Marguerite Waters, Member Services Coordinator
Aquiles Lugo, Member Services Coordinator

“Los que primero responden” en ICS—

La ayuda se encuentra a sólo una llamada de distancia

“Dónde está el plataforma de transferencia?... Mi nuevo alcanzador de objetos es demasiado corto... Mi silla de ruedas se quedó sin batería... Hoy no necesito mi ACP... ¿A qué número de fax debo enviar esta receta?... ¿Cuándo viene mi supervisor de atención médica?... ¡Mi transporte está retrasado!... ¡Mis gatas tienen gatitos, no puedo alimentarlos a todos y no puedo llevarlas al veterinario para esterilizarlas!”

Estos son algunos ejemplos de los cientos de llamadas de los miembros que ingresan cada semana al número gratuito del ICS: 877-ICS-2525.

La línea suena en los escritorios de los Coordinadores de Servicios para Miembros: Aquiles N. Lugo, Marguerite Waters y James Abreu. Ellos son "los que primero responden" en ICS, las personas que dirigen la Unidad de Información y Soluciones (ISU) del Centro de Servicios para Miembros, el ombligo, la columna vertebral, la estación Gran Central de ICS.

ICS creó el departamento de Servicios para Miembros en 2006 debido al pedido de los miembros. Éstos tardaban mucho en recibir las respuestas a las tantas preguntas que les surgían en sus vidas diarias. Con frecuencia, debían esperar porque sus Supervisores de Atención Médica (que pasan casi todo tiempo visitando a los miembros en sus hogares) no estaban disponibles, a veces por uno o dos días, para responder a sus mensajes del correo de voz.

Hoy en día, los miembros del ICS cuentan con un recurso para solucionar problemas en tiempo real, cinco días por semana, de 9 a.m. a 5 p.m. "Lo más importante que hace la gente de ISU es encontrar una solución al problema del miembro", afirma Monica Rodriguez, Gerente de Servicios para Miembros, que también incluye Unidades de Administración de Documentación y Solicitud de Servicios. Rodriguez abandonó el mundo

Dear Members:

Building a community of people with disabilities is vital to our work. The annual holiday party long has been a way to celebrate the holiday season and that wonderful supportive community.

But this year, in these uncertain financial times, we have decided that it would be unwise to spend money in this way.

We have decided not to hold our annual holiday party.

ICS has weathered difficult financial times before, and we'll do so again. We will be here for you.

Please accept our best wishes to you and your family for happy holidays and a healthy new year.

Rick Surpin, President

Estimados miembros:

La construcción de una comunidad de personas con incapacidades es esencial para nuestro trabajo. La fiesta anual de fin de año siempre ha sido una manera de celebrar las fiestas y de homenajear a esta maravillosa comunidad de apoyo.

Pero este año, en vista de la incertidumbre financiera, hemos decidido que sería imprudente gastar dinero de ese modo. Decidimos no realizar nuestra fiesta anual de fin de año.

ICS ya ha sobrevellado dificultades financieras en el pasado, y lo haremos de nuevo. Estaremos aquí para usted.

Nuestros mejores deseos para usted y su familia; que pasen unas felices fiestas y que tengan un saludable año nuevo.

Rick Surpin, Presidente



Wheelchair Evaluation and Repair or Service Ordering, Transportation, the PCA unit, Provider Relations, Advocacy, or the in-office covering

Care Manager for matters like housing or hospitalization. The ISU coordinator records all of those contacts, informs the member's Care Manager, and follows up to see that the problem has been solved.

"Anything you can think of, anything I need, I call Member Services," says ICS member Evelyn Walbrook, who was diagnosed with Multiple Sclerosis in 1980. She tells of the time she spoke to ISU coordinator Aquiles N. Lugo about her broken wheelchair. "He called Rehab, left a message about my problem, followed up with them, and then got back to me the same day before he left work so I'd know what was going on," Walbrook reports. The problem wasn't resolved, but she knew it was being handled. "It made me feel like somebody really cares." She calls Lugo "my guardian angel."

Stephen Harris is paraplegic and had to have a leg amputated as a result of a brutal car accident 12 years ago. He is another regular user of ICS's toll free number. He's also a big fan of ISU coordinator Marguerite Waters. Harris called her recently when his scooter stalled on the Grand Concourse, and later to check on the status of his scooter repair. He is most impressed by the way Waters "stays on top" of things, and that, "even after the problem is solved, she'll call me to make sure everything is alright."

Waters solved the problem of the member whose home was being overrun by his cats. "He sounded so sad when he called, and I felt so bad," she says. "I had to at least try to help." She found a veterinary service willing to pick up, spay free of charge, and return the cats, and to find homes for the kittens.

James Abreu is a favorite of certain ICS members, too. One member who frequently calls reminds him of his beloved grandmother. The member was very frustrated when she first called ISU. But over time, she began to trust that he, ISU, and ICS would get her what she needed.

"What she needed more than anything," said Abreu, "was to be listened to." Now, she calls sometimes just to say hello. "At ISU, we listen," says Abreu. "That's our priority."

empresarial para unirse a ICS porque "quería hacer algo distinto, retribuir a las personas".

Al recibir la llamada de un miembro, el coordinador de ISU obtiene los detalles del problema del miembro, decide cómo resolverlo, y se pone en contacto con todas las personas de ICS que estarán involucradas en el proceso. Puede tratarse de Reparación y Evaluación de Sillas de Ruedas o Solicitud de Servicios, Transporte, la unidad de ACP, Relaciones con Proveedores, Defensa, o el Supervisor de Atención Médica a cargo para asuntos tales como viviendas u hospitalizaciones. El coordinador de ISU registra todos los contactos, le informa al Supervisor de Atención Médica del miembro, y realiza un seguimiento para verificar que el problema haya sido resuelto.

"Cualquier cosa que se me ocurra, cualquier cosa que necesito, llamo a Servicios para Miembros", afirma Evelyn Walbrook, miembro de ICS a quien le diagnosticaron esclerosis múltiple en 1980. Nos cuenta sobre la vez que habló con el coordinador de ISU Aquiles N. Lugo acerca de su silla de ruedas que estaba rota. "Él llamó a Rehabilitación, dejó un mensaje sobre mi problema, realizó un seguimiento de sus actividades, y luego me llamó el mismo día antes de irse a su casa para que yo supiera el estado de las cosas", comenta Walbrook. El problema no se resolvió, pero ella sabía que lo estaban manejando. "Me hizo sentir que alguien realmente se preocupaba por mí". Dice que Lugo es "su ángel guardián".

Stephen Harris es parapléjico y le amputaron una pierna como consecuencia de un terrible accidente automovilístico hace 12 años. Es otro usuario regular del número gratuito de ICS. También es fanático de la coordinadora de ISU Marguerite Waters. Harris la llamó hace poco, cuando su motocicleta se quedó varada en Grand Concourse, y más tarde para verificar el estado de la reparación de su vehículo. Lo que más le fascina es la manera en que Waters "se mantiene al mando" de las cosas, y que "incluso luego de resolverse el problema, me llama para asegurarse de que todo esté bien".

Waters resolvió el problema de un miembro cuya vivienda estaba siendo invadida por sus gatos. "Sonaba tan triste cuando llamó, y me sentí muy mal", dice. "Al menos debía tratar de ayudarlo". Se contactó con un servicio de veterinaria que estaba dispuesto a buscar a los gatos, esterilizarlos gratuitamente y llevarlos de nuevo a la casa, y también a encontrarles nuevos hogares a los gatitos.

James Abreu también es el favorito de algunos miembros de ICS. Una mujer que llama con frecuencia le recuerda a su querida abuela. Esta persona estaba muy frustrada cuando llamó por primera vez a ISU. Pero con el tiempo, comenzó a confiar en que ISU e ICS le conseguirían lo que necesitaba.

Según Abreu, "lo que más necesitaba era ser escuchada". Ahora suele llamar sólo para saludar. "En ISU, escuchamos", dice Abreu. "Es nuestra prioridad".

Serving the Bronx, Brooklyn and Manhattan

Call Toll Free: 1-877-427-2525

Email: info@icsny.org

www.icsny.org

Prestando servicio a Bronx, Brooklyn y Manhattan

Número gratuito: 1-877-427-2525

Correo electrónico: info@icsny.org

www.icsny.org



Independence
Care System

Welcome Home.

257 Park Avenue South, 2nd Floor
New York, NY 10010-7304

NON-PROFIT ORG.
U. S. POSTAGE
PAID
NEW YORK, N. Y.
PERMIT NO. 5404