



## What is the role of the Support Coordinator?

A Support Coordinator has many roles. The most important role is to listen to the goals, choices, and vision of the member and, if they have one, their guardian, to develop a Person-Centered Service Plan (PCSP).

Support Coordinators respect members' interests, needs, culture, language, and belief system.

Every member enrolled with DDD has a Support Coordinator.

## What does a Support Coordinator do?

Support Coordinators:

- Talk about supports and services and advocate on behalf of the member
- Develop the Person-Centered Service Plan and update the plan with the planning team. The team includes the Support Coordinator, the DDD Member, and the guardian if the member has one. It may also include family/representatives, service providers, friends, advocates, and people who are important in the member's life
- Coordinate care, including physical health, behavioral health, Children's Rehabilitative Services (CRS), and Long-Term Care Services, for eligible members
- Provide information about community resources to meet the member's needs
- Identify and assist the member with individualized goals to reach the most self-fulfilling, goals to meet the member's needs, desires, strengths, and preferences (e.g., in the areas of recreation, transportation, friendships, family, and other relationships).
- Make sure the approved, funded services are in place and cost-effective
- Confirm the member, guardian, and planning team know who to call if they have questions
- Be a part of meetings with other agencies, like schools or behavioral health service agencies, that support the member
- Provide support to solve problems
- Make sure members know their rights and how to file a grievance

## What if I am unable to contact my Support Coordinator or need additional help?

- Call your Supervisor
- If the Supervisor needs help, they have the support of the Area Program Manager
- The Area Program Manager has the support of the District Program Manager

## How do I get the contact information for the Support Coordinator or Supervisor?

- Contact the DDD Customer Service Center at 1-844-770-9500, Option 1, or email at [DDDCustomerServiceCenter@azdes.gov](mailto:DDDCustomerServiceCenter@azdes.gov). They can give you the contact information or assist you.

## ¿Cuál es la función del coordinador de apoyo?

Un coordinador de apoyo desempeña varias funciones. La función más importante es escuchar los objetivos, las preferencias y la visión del miembro y, los de su tutor, si es que tienen uno, para desarrollar un Plan de servicios centrado en la persona (PSCP).

Los coordinadores de apoyo respetan los intereses, necesidades, cultura, idioma y sistema de creencias de los miembros.

Cada miembro inscrito en la DDD tiene un coordinador de apoyo.

## ¿Qué es lo que hace un coordinador de apoyo?

Los coordinadores de apoyo:

- Conversan sobre los apoyos y servicios, y defienden los intereses del miembro.
- Desarrollan el plan de servicio centrado en la persona y actualizan el plan con el equipo de planificación. El equipo incluye al coordinador de apoyo, miembro de la DDD y tutor, si es que el miembro tiene uno. También puede incluir a familiares/representantes, proveedores de servicios, amigos, defensores y personas importantes en la vida del miembro.
- Coordinan la atención, incluida la salud física, salud conductual, Servicios de rehabilitación infantil (CRS, por sus siglas en inglés) y servicios de cuidado a largo plazo, para los miembros elegibles.
- Proveen información sobre recursos comunitarios para satisfacer las necesidades del miembro.
- Identifican y ayudan al miembro a establecer metas individualizadas para lograr los objetivos más autocomplacientes, para satisfacer las necesidades, deseos, fortalezas y preferencias del miembro (por ejemplo, en las áreas de recreación, transporte, amistades, familia y otras relaciones).
- Se aseguran de que los servicios aprobados y financiados estén en su lugar y sean rentables.
- Confirman que el miembro, tutor y equipo de planificación sepan a quién llamar si tienen preguntas.
- Participan en reuniones con otras agencias, como escuelas o agencias de servicios de salud conductual, que apoyan al miembro.
- Proveen apoyo para resolver problemas.
- Se aseguran de que los miembros conozcan sus derechos y sepan cómo presentar una queja.

## ¿Qué hago si no puedo contactar a mi coordinador de apoyo o necesito ayuda adicional?

- Llame a su supervisor.
- Si el supervisor necesita ayuda, cuentan con el apoyo del gerente del programa de área.
- El gerente del programa de área cuenta con el apoyo del gerente del programa de distrito.

## ¿Cómo obtengo la información de contacto del coordinador de apoyo o del supervisor?

Comuníquese con el Centro de servicio al cliente de la DDD al 1-844-770-9500, Opción 1, o por correo electrónico a [DDDCustomerServiceCenter@azdes.gov](mailto:DDDCustomerServiceCenter@azdes.gov). Pueden proveerle la información de contacto o ayudarlo.