

# OCRA

La Oficina de Defensa de los Derechos del Cliente (OCRA, Office of Clients' Rights Advocacy) es una oficina con sucursales en toda el Estado, administrado por Derechos de Discapacidad California (Disability Rights California), anteriormente Protection & Advocacy, Inc., a través de un contrato con el Departamento de Servicios de Desarrollo de California (Department of Developmental Services). OCRA emplea a un Defensor de los Derechos del Cliente (CRA, Clients' Rights Advocate) en todos los centros regionales. El CRA es una persona capacitada para ayudar a proteger los derechos de las personas con discapacidades de desarrollo.

## **¿Quién puede obtener servicios de defensa de los derechos del cliente?**

Cualquier persona con una discapacidad, un miembro de la familia o persona interesada puede preguntar a un CRA acerca de los derechos de una persona con una discapacidad de desarrollo. El CRA responderá a su pregunta o lo referirá a otro recurso.

## **Su Defensor de los Derechos del Cliente:**

- Puede asesorar y ayudar a personas que tengan discapacidades de desarrollo y a sus familias a obtener servicios.
- Puede representar directamente a personas con discapacidades de desarrollo en audiencias administrativas.
- Puede proveer preparación acerca de derechos a los consumidores, sus familias, proveedores de servicios de centros regionales y grupos comunitarios interesados.
- Puede investigar quejas sobre la negación de algún servicio al que tiene derecho un consumidor, si la queja involucra a un centro regional o a un proveedor de servicios.
- Puede asegurar el cumplimiento de la ley en casos en que una instalación haya negado derechos.

*Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con los servicios prestados por la OCRA.*

## **¿Con qué servicios o asuntos/agencias me puede ayudar mi CRA?**

Escuelas  
Seguro Social  
Medi-Cal  
Negligencia  
Rehabilitación  
Salud Mental  
Discriminación  
Centros Regionales  
Servicios en el Hogar  
Seguros Privados  
Abusos  
Guardería  
Asuntos Penales  
Autonomía Personal  
Tutela y Alternativas  
Otros ámbitos diversos de la ley

## **¿Cómo decidirá el CRA si me representará directamente?**

Para decidir si lo representa directamente, OCRA tomara en cuenta:

- Los méritos de su reclamación
- Su capacidad de abogar por sí mismo.
- La disponibilidad de otros recursos de OCRA
- Otros recursos de defensa que usted puede usar

# y, ¿qué puede hacer por usted el Defensor de los Derechos del Cliente?

[www.disabilityrightsca.org](http://www.disabilityrightsca.org)

El nombre y el número  
de teléfono de su CRA  
son:

o puede llamar al:

1-800-390-7032

916-575-1615 Voz

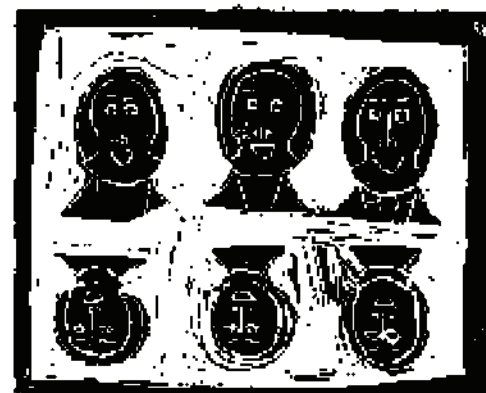
877-669-6023 TTY

916-575-1623 FAX

*La portada está adornada con  
ilustraciones de Bob Sulin.  
Residente de Sacramento, el arte  
de Sulin ha sido expuesto en  
exposiciones en toda California.  
Sulin trabaja principalmente con  
pinturas, cerámicas y grabados y  
es bien conocido por su humor  
seco y por su sátira política. Sulin  
es un estudiante del Short Center  
North y un consumidor del Centro  
Regional de Alta California (Alta  
California Regional Center).*

Publication #5015.02 Spanish  
Revisado octubre 2008

# ¿Qué es la Oficina de Defensa de los Derechos del Clientes?



BOB SULIN