

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO.....	3
A. Los servicios se brindan de una manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal.....	3
1) Informes de defensa.....	4
2) Análisis de los consumidores a los que se les brindaron servicios ..	7
3) Análisis de los consumidores a los que se les ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones .....	10
4) Eventos de difusión y capacitaciones .....	13
B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.....	14
C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo.	14
1) Memorandos de entendimiento .....	16
2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales ...	16
D. Los consumidores y las familias están satisfechos con los servicios prestados. ....	16
1) Encuesta de satisfacción de los consumidores.....	17
2) Cartas de agradecimiento.....	18
3) Casos abordados de manera oportuna.....	23
E. Se ofrecen capacitaciones sobre autodefensa a consumidores y familias al menos dos veces en cada año fiscal. ....	24
III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17 .....	27
IV. DENEGACIÓN DE DERECHOS DE LOS CLIENTES .....	27
V. QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES.....	27
VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS.....	28
VII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS .....	28
VIII. CONCLUSIÓN .....	30

## I. INTRODUCCIÓN

Disability Rights California brinda servicios de defensa de los derechos de los clientes en todo el estado para consumidores del centro regional, conforme a un contrato plurianual con el Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS), a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA). El 1 de julio de 2016 se renovó la vigencia del contrato por un período de 5 años, hasta el 30 de junio de 2021. OCRA completó el quinto año de este contrato de cinco años. Este informe anual abarca el período que va del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021.

Durante el último año, OCRA resolvió 8155 casos para 5248 consumidores, lo cual representa una disminución con respecto al año pasado de los clientes a los cuales se les brindaron servicios (6168, el año pasado) y de los casos abordados (9620, el año pasado), pero sigue superando la cantidad obligatoria (7560 casos por año). A pesar de esta disminución, el personal tomó más casos de audiencias de alto nivel, asistió a más reuniones y revisó más evaluaciones de clientes en entornos restrictivos que el año pasado. OCRA realizó 430 capacitaciones durante el último año fiscal, con presentaciones ante 13.474 personas aproximadamente. Esto implica una disminución del 27 % de asistentes, en comparación con el mismo período de informe del año pasado. Ambas disminuciones podrían deberse a la pandemia de COVID-19 y a los puestos vacantes del personal. Consulte el artículo II.A.4 para obtener información detallada sobre las capacitaciones.

Entre el 1 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, OCRA llevó a cabo 199 eventos de difusión, en comparación con los 251 desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021. Esto significa un aumento del 26 % durante el primer semestre de este año, en comparación con el segundo semestre del año pasado. El personal de OCRA obtuvo resultados positivos para los clientes en una variedad de asuntos legales, como se muestra en las estadísticas y en el informe de defensa. Los clientes de OCRA también informaron una alta satisfacción con los servicios de este organismo. Consulte el artículo II.D para obtener más información.

OCRA maneja oficinas en todo el estado por medio de personal asignado de al menos un Defensor de Derechos de los Clientes (Clients' Rights Advocate, CRA) y un Defensor Asistente/Asociado de los Derechos de los Clientes (Assistant/Associate Clients' Rights Advocate, ACRA).

El personal es accesible y se esfuerza por comprender las necesidades de la comunidad local. OCRA también tiene un equipo de personal dedicado exclusivamente a eventos y entrenamiento de alcance comunitario. Este equipo de eventos comunitario incluye a un par-defensor, dos coordinadores de eventos comunitarios, un abogado supervisor y un abogado administrador. OCRA también emplea a CRA y ACRA estatales, quienes atienden a clientes en oficinas con alta cantidad de casos, puestos vacantes, y realizan las tareas de integración con la comunidad. Adjunto como Anexo A esta una lista del personal y de la ubicación de las oficinas a partir del 30 de junio de 2021.

Todas las oficinas de la OCRA trabajan conforme a los mismos estándares y principios de defensa básicos. El personal de cada oficina trabaja de manera flexible para satisfacer las necesidades de los consumidores del centro regional local. Durante épocas sin pandemia, algunos miembros del personal cumplen un horario de horas de atención en los centros regionales, para estar disponibles para los consumidores y el equipo del centro regional local. Otros viajan para reunirse con consumidores, miembros de las familias o con grupos en lugares remotos. El personal de OCRA busca escuchar y comprender las necesidades de las comunidades de los clientes de los centros regionales y hacer todo lo posible por satisfacer esas necesidades únicas.

## **II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO**

El contrato de Disability Rights California con el Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS) exige objetivos de rendimiento, que se establecen en el Anexo A, página 14, párrafo M, del contrato. A continuación, en los artículos de A a F, se analizan cada uno de los resultados específicos obligatorios. El contrato no establece una cantidad específica de resultados de rendimiento.

### **A. Los servicios se brindan de una manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal.**

La tradición de OCRA de brindar servicios a personas con discapacidades del desarrollo continúa. Durante el último año fiscal, abordamos 8155 casos de consumidores del centro regional. OCRA brindó servicios a una cantidad levemente inferior de clientes y menos casos que el año pasado. Probablemente esto se deba a la pandemia de COVID-19. OCRA tuvo una disminución importante de llamadas al inicio de la pandemia de COVID-19, quizás porque las personas intentaban satisfacer sus

necesidades básicas y adaptarse a un nuevo estilo de vida. Dado que la pandemia continuó durante este año fiscal, la administración y el personal de OCRA establecieron formas nuevas de comunicarse con los clientes, las familias y los grupos de la comunidad. Se organizaron reuniones amplias y reducidas con las partes interesadas para escuchar sus necesidades. El personal ofreció más capacitaciones durante el segundo semestre del año fiscal para seguir llegando a clientes nuevos y para conectarse nuevamente con clientes anteriores. Además, en comparación con el último período de revisión, el personal tomó más casos de audiencias de alto nivel (de 25 a 33), asistió a más reuniones (de 410 a 515) y revisó más evaluaciones (de 196 a 318) de clientes en entornos restrictivos.

OCRA tuvo más vacantes de puestos laborales que lo usual en este período de revisión y las contrataciones resultaron más difíciles durante la pandemia de COVID-19. Si bien cuenta con los CRA y ACRA de todo el estado, frecuentemente bilingües, cuando el personal no se encuentra en las oficinas, las vacantes pueden complicar a los clientes y a las familias que confían en los miembros del personal anteriores. Esto puede dar lugar a una menor cantidad de llamados a las oficinas, hasta que el personal nuevo establezca conexiones, genere confianza y realice tareas de difusión. Las estadísticas, adjuntas como Anexo B y analizadas a continuación, muestran la gran variedad de problemas y casos abordados por el personal de OCRA. El informe de defensa, adjunto como Anexo C, va desde enero a junio de 2021 y cuenta las historias y el impacto de los casos individuales.

## **1) Informes de defensa**

El trabajo con los casos de los clientes de OCRA se ejemplifica mejor en las historias escritas de los defensores sobre casos o eventos de difusión con valor práctico, que demuestran un buen resultado, explican la ley o enseñan una lección. Con la intención de ser breves, las historias son solo un resumen, una muestra de los casos que OCRA abordó. Es posible solicitar informes de defensa más detallados. OCRA resumió casos de la primera mitad del año fiscal en el informe de defensa del verano y el otoño de 2020, que presentó en el informe semestral. Se adjuntan como Anexo C los resúmenes recopilados desde enero de 2021 hasta junio de 2021. El informe utiliza nombres ficticios de clientes para mejorar la legibilidad y mantener, a la vez, la confidencialidad.

Las historias de defensa muestran el valor extraordinario y la diversidad de trabajo de OCRA. Muchos casos reflejan la resolución de problemas

sistémicos a través de la representación directa, la participación en comisiones o las relaciones eficaces que OCRA mantiene con el centro regional y otros organismos. La variedad de casos que el personal de OCRA aborda suelen ser en respuesta a llamados de un cliente o de alguien que llama en su nombre, que recibe la oficina. En ocasiones, el personal del centro regional le comunica a OCRA los problemas sistémicos observados, que se investigan en nombre de clientes particulares.

Durante este período de informe, el personal de OCRA brindó representación directa en diferentes áreas de problemas, como beneficios públicos, atención médica, servicios del centro regional, colocación comunitaria y educación especial.

Durante el último año en particular, OCRA respondió a una gran cantidad de solicitudes de ayuda sobre casos del Seguro Social. La Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA) cerró sus oficinas debido a la pandemia y los clientes tuvieron problemas para informar los ingresos y eventos y para apelar acciones adversas. OCRA respondió a los problemas y, a continuación, destacamos cuatro casos del Seguro Social.

### **Se restablece el Seguro Social para Personas con Discapacidades de Devon y se anuló la imputación de pago en exceso.**

Devon tiene síndrome de Down y ama su trabajo. Recibe beneficios del Seguro Social para Personas con Discapacidades (Social Security Disability Insurance, SSDI). Un día, recibió una notificación del Seguro Social que decía que su discapacidad había finalizado y que había recibido un pago en exceso de \$22.130. Devon y sus padres le pidieron ayuda a OCRA. Se les explicó el proceso de apelaciones y el subsidio, es decir, cuando un empleador le da una ayuda adicional al empleado y menor cantidad de obligaciones laborales, pero le paga lo mismo que a un empleado que no necesita ayuda adicional y que realiza todas las labores. OCRA le recomendó a Devon que presentara una apelación y luego habló con su supervisor y con el asesor laboral. Les explicó también los subsidios y le pidió al supervisor que completara el formulario SSA-3033, que documenta la ayuda adicional y los subsidios del empleado. OCRA presentó el formulario al Seguro Social. Cuando el Seguro Social realizó la revisión de la apelación y de los subsidios de Devon, decidió que la discapacidad continuaba. Restableció los beneficios del SSDI y eliminó la imputación de pago en exceso de \$22.130 de su registro.

### **OCRA ayuda a Carl a restablecer el monto de los beneficios del SSI.**

Carl es un menor de edad que había estado recibiendo un Ingreso del Seguro Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) a una tasa máxima por niño durante varios años. Su padre sufrió una discapacidad y comenzó a recibir beneficios del Seguro Social para Personas con Discapacidades (Social Security Disability Insurance, SSDI). Carl y su hermano comenzaron a recibir \$348 cada uno por mes del SSDI del padre. Carl recibió una notificación del SSI en la cual se le informaba que su beneficio del SSI se reducía a solo \$2 por mes, debido al SSDI. OCRA verificó las normas de determinación del SSI y concluyó que Carl debía recibir \$379 por mes del SSI, además de los \$348 del SSDI. OCRA presentó una apelación en nombre de Carl y asistió a una reunión informal con el personal del Seguro Social. En la reunión, se explicó por qué Carl debería recibir \$379 del SSI, según las normas de determinación para un hogar biparental con dos hijos menores de edad. El representante del Seguro Social estuvo de acuerdo y determinó que se aumentaría el beneficio del SSI de Carl a \$379 por mes. Carl también recibirá beneficios retroactivos por los meses durante los cuales se le redujo por error el SSI.

**Víctor recibe un importe impago de \$47.000 y no tiene que devolver \$27.000.**

Víctor recibió una notificación en la cual se le comunicaba que había recibido un pago en exceso por \$27.000 en concepto de beneficios del SSI, ya que se le estaba pagando \$1300 mensuales por un acuerdo por una demanda civil. El representante autorizado para recibir pagos no informó los \$1300 de ingresos no percibidos y, debido a que esto superaba el beneficio del SSI mensual máximo, el SSI se dio por terminado. Se le recomendó al representante autorizado para recibir pagos que presentara una apelación y solicitara una reunión informal con un representante del SSI. OCRA revisó la información de Víctor y preparó una declaración del caso para la reunión informal con el SSI. En la reunión informal, OCRA explicó que no debería tratarse de un pago en exceso porque el Seguro Social debería haber determinado la elegibilidad de Víctor para recibir los beneficios para Hijos Adultos con Discapacidades (Disabled Adult Child, DAC) cuando su padre se jubiló en 2001. Si Víctor estaba recibiendo beneficios para DAC cuando se acordó la demanda civil en 2002, los \$1300 mensuales no deberían haber afectado su beneficio por DAC, ya que no se basa en las necesidades, como el beneficio del SSI. El Seguro Social determinó que Víctor reunía los requisitos para recibir los beneficios para DAC según los registros de su padre a partir de 2001. Su beneficio para DAC sería de \$1113 por mes. Como la prestación tenía carácter retroactivo, descontando los beneficios del SSI que ya se le habían

pagado, el Seguro Social le debía un importe impago de \$47.000 por los beneficios de 2001 a 2020. Como el programa para DAC no reduce el beneficio por el pago del acuerdo mensual de Víctor, se descartó que hubiera recibido un pago en exceso. Gracias a OCRA, pasó de tener una deuda supuesta de \$27.000 a no deber nada y a recibir \$47.000 en concepto de pago retroactivo de beneficios. Además, comenzó a recibir una cobertura de Medicare vinculada al beneficio para DAC.

### **El Seguro Social otorga una exención del pago en exceso incurrido durante la pandemia de COVID-19.**

La familia de Daniel recibió una notificación en la cual se les informaba que había recibido un pago en exceso del SSI durante la pandemia de COVID-19, por lo cual pidieron ayuda a OCRA. Daniel es menor de edad y el monto de su SSI depende de los ingresos de sus padres, de cuántos hermanos tiene y de si alguno de sus hermanos tiene discapacidades. OCRA revisó los ingresos de los padres. La información sobre los ingresos que figuraba en la notificación del pago en exceso de la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA) no coincidía con los comprobantes de pago de los padres. La familia no pudo informar sus ingresos a la SSA durante la pandemia de COVID-19 porque la oficina local estaba cerrada. OCRA ayudó a la familia a presentar una apelación y aceptó representar a Daniel en su reunión informal con la SSA. Durante la reunión, OCRA explicó al Seguro Social que su propia directiva dice que se pueden eximir los pagos en exceso incurridos durante la pandemia de COVID-19. Se le pidió a la SSA que aplicara esta directiva al caso de Daniel y que eximiera el pago en exceso. La SSA explicó que, debido a la pandemia, la oficina no había solicitado los ingresos de todos los padres a tiempo, que los habían estimado y eso había generado el pago en exceso. Como esto no había sido culpa de la familia y algunos pagos en exceso que se originaban durante la pandemia podían eximirse, la SSA aceptó eximir la totalidad.

### **2) Análisis de los consumidores a los que se les brindaron servicios**

Entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021, OCRA abordó 8155 casos. El Anexo B contiene la recopilación completa de datos del año fiscal.

Esta información se organizó por los siguientes indicadores:

1. Edad
2. Condado
3. Discapacidad

4. Origen étnico
5. Raza
6. Sexo
7. Situación de vivienda
8. Tipo de problema (códigos de problemas)
9. Tipo de servicio

Los informes aquí incluidos no tienen un formato de tabla, por lo cual son accesibles para las personas que utilizan lectores de pantalla. Si bien los datos se encuentran en grillas, cada fila de la tabla es autoexplicativa, si se lee de izquierda a derecha, y no requiere una referencia de navegación de un encabezado de la tabla para entender el contexto.

En consonancia con los años anteriores, si se observa a los consumidores atendidos según su edad, la mayor cantidad de consumidores que OCRA atendió durante este período se encontraban en el grupo etario de entre 3 y 17 años (2036 de los 5248 atendidos). El 39 % de los clientes de OCRA se encuentran en este grupo etario. Esto es levemente superior al porcentaje de personas de este grupo atendidas por los centros regionales, de un 36 %, según el libro de datos del Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS). más reciente, la 16.<sup>a</sup> edición. El siguiente grupo en importancia fue el de entre 23 y 40 años, con 1422 personas que reciben servicios, un 27 % de los clientes de OCRA.

En los casos en los que se registra el sexo, OCRA tradicionalmente ha brindado servicios a más varones que mujeres. En este período de informe, recibieron servicios un 67 % de varones y un 31 % de mujeres. Los centros regionales también brindan servicios a más varones que mujeres, según el libro de datos del Departamento de Servicios de Desarrollo más reciente. Según los datos de enero de 2018, los centros regionales habían atendido a un 65 % de varones, en comparación con un 35 % de mujeres.

Las estadísticas de OCRA también incluyen la discapacidad del cliente. Las opciones son las discapacidades del desarrollo definidas por la ley del estado (autismo, parálisis cerebral, epilepsia, discapacidad intelectual o la quinta categoría). Existe una opción de “doble diagnóstico” para aquellas personas que tengan una discapacidad definida por la ley estatal y una discapacidad mental concomitante. Casi la mitad de los clientes de OCRA (el 47 %) tienen autismo, solo o con un doble diagnóstico. Según el libro de datos del Departamento de Servicios de Desarrollo más reciente, el 37,6 % de los clientes de los centros regionales tienen autismo. Las personas con

autismo están representadas en exceso como clientes de OCRA. 616 clientes de la OCRA (el 12 %) tienen diagnóstico doble. Este número puede ser inferior que la cantidad real de clientes de la OCRA que tienen una discapacidad del desarrollo y una discapacidad mental. En primer lugar, existe un estigma asociado a la discapacidad mental, por lo que es posible que las personas no lo digan. En segundo lugar, casi la mitad de los clientes de OCRA son menores de edad. Con frecuencia, los diagnósticos de salud mental se determinan cuando son mayores. Es importante dar seguimiento a esto, ya que OCRA atiende a muchos clientes en entornos restrictivos o en riesgo de ingresar a uno que a menudo tienen un doble diagnóstico. El libro de datos del Departamento de Servicios de Desarrollo más reciente contiene estadísticas sobre las personas que tienen dos o más discapacidades del desarrollo, pero no sobre un diagnóstico doble.

Las estadísticas sobre el origen étnico de los consumidores que recibieron servicios durante el año muestran el compromiso y el éxito continuos de OCRA para llegar a comunidades tradicionalmente subatendidas. Por ejemplo, el 44 % de los consumidores atendidos por OCRA se identificaron como hispanos/latinos. Esta cifra es superior al 38,9 % de los consumidores de los centros regionales que se identifican como hispanos/latinos, según el libro de datos del Departamento de Servicios de Desarrollo más reciente. Esto se informa en la categoría “origen étnico”. Algunas personas que llaman a OCRA no quieren declarar si son hispanos/latinos o no. En esos casos, se incluyen en el número total de clientes, pero no en el recuento de hispanos/latinos.

Los datos de los consumidores afroamericanos y asiáticos figuran en el apartado de “raza” de este informe anual. El 10 % de los consumidores atendidos por OCRA se identificaron como afroamericanos. Esto supone un aumento para OCRA, y es superior al 8,9 % de los consumidores de los centros regionales, según el libro de datos. Las oficinas de OCRA se han centrado en la divulgación entre la comunidad afroamericana y en establecer relaciones, lo que puede haber contribuido a este aumento. Los consumidores asiáticos representan el 6,9 % de los consumidores de los centros regionales y el 6 % de aquellos que recibieron servicios de OCRA. Muchas oficinas de OCRA han elegido a la comunidad asiática como población objetivo para su divulgación. Algunas personas que llaman no quieren declarar su raza. En esos casos, se las incluyen en el número total de clientes, pero no en el recuento de una raza específica. OCRA también tiene una opción para que los clientes se identifiquen como con “dos o más razas”. Esta categoría no incluye a aquellos que se identifican como de

una raza en particular. El objetivo de OCRA de brindar servicios a todas las comunidades subatendidas es especialmente importante, ya que continuamos revisando los datos de adquisición de servicios (Purchase of Service, POS) obtenidos por los centros regionales en virtud del artículo 4519.5 del Código de Bienestar e Instituciones. El personal de OCRA asistió a las reuniones de las partes interesadas locales, se unió a los comités locales y mantuvo debates internos para seguir estudiando e incidir en los posibles cambios para reducir las disparidades, de nuevo este año.

El porcentaje de consumidores que residen en el hogar paterno u otro hogar familiar sigue siendo, por mucho, el mayor número de solicitudes de servicios para los consumidores que reciben servicios de OCRA, con 5776 solicitudes de servicios de consumidores que viven en el hogar familiar, es decir, el 71 % de los casos atendidos. El siguiente grupo más numeroso al que se atiende es el de las personas que viven de forma independiente, con 950 solicitudes de servicio (el 12 %) con esta situación de vivienda. Esto es similar a los indicadores del año pasado. Casi todas las oficinas de OCRA tuvieron un caso de un cliente sin vivienda, y una de ellas tuvo 17 casos. Durante este periodo, OCRA recibió 59 solicitudes de servicio en las que el cliente no tenía vivienda.

### **3) Análisis de los consumidores a los que se les ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones**

Durante los últimos años, los centros de desarrollo eran el entorno restrictivo más común desde el que un consumidor se trasladaba a la comunidad. La ley exige a los centros regionales que notifiquen a OCRA los casos de personas que viven en entornos restrictivos, como centros de desarrollo, instituciones para enfermedades mentales y centros de rehabilitación de salud mental, y de personas cuya colocación en la comunidad corre el riesgo de fracasar. Dado que la mayoría de los consumidores provienen de centros de desarrollo, OCRA recibe menos notificaciones en general, y muy pocas sobre clientes que han vivido muchas décadas en entornos restrictivos.

La Ley Lanterman exige a los administradores de los Hogares de apoyo conductual mejorados (Enhanced Behavioral Support Homes, EBSH) y de los Hogares comunitarios de crisis (Community Crisis Homes, CCH) que envíen notificaciones sobre sus residentes a OCRA. En todo el estado, el personal de OCRA participa de las reuniones del Equipo de apoyo al comportamiento individual (Individual Behavior Support Team, IBST) de los clientes, revisa sus planes de comportamiento como parte del equipo y

garantiza el respeto de sus derechos. Es importante mantener una relación con los administradores y el personal de estos hogares que ahora brindan servicios a clientes que han estado en entornos restrictivos durante gran parte de sus vidas.

La ley también requiere que los centros regionales notifiquen a OCRA sobre situaciones adicionales: clientes cuyas internaciones conforme al artículo 6500 se estén venciendo o tengan una audiencia programada; clientes con internación conforme al artículo 5250 o de nivel superior; clientes para los que se presenta una petición para una curatela en virtud de la Ley Lanterman Petris-Short (Lanterman Petris-Short, LPS); y clientes derivados al Centro de desarrollo de Porterville por cualquier motivo o internación.

El personal de OCRA revisa las evaluaciones integrales de los clientes en el Centro de desarrollo de Porterville y en Canyon Springs, las instituciones para enfermedades mentales (Institutions for Mental Diseases, IMD) y los centros de rehabilitación de salud mental (Mental Health Rehabilitation Center, MHRC), y el artículo 4418.7 sobre evaluaciones, cuando la colocación de un cliente en la comunidad corre el riesgo de fracasar. El personal de OCRA también revisa periódicamente los Planes de apoyo al comportamiento individual (Individual Behavior Supports Plans, IBSP) de los clientes que viven en los EBSH y los CCH. Durante este período de revisión, el personal de la OCRA analizó 318 evaluaciones y Planes de apoyo al comportamiento individual, lo que supone un aumento significativo con respecto a las 196 evaluaciones del año pasado.

El personal de OCRA asiste a diferentes reuniones: reuniones del Plan de Programa Individual (Individual Program Plan, IPP), de revisión semestral, de planificación de la transición, de revisión de la transición, a los 5 y los 30 días después de que un cliente sea colocado en la comunidad, de desviación, con posibles proveedores, del Programa de Educación Individualizada (Individualized Education Program, IEP) y del Plan de apoyo al comportamiento individual para clientes en EBSH y CCH, entre otras. Durante un mismo “caso”, el personal de OCRA puede asistir a cada reunión del IPP y de transición de un cliente que se encuentra en una unidad de crisis aguda de un centro de desarrollo, y luego asistir a una o más reuniones, una vez que se traslade a su nuevo hogar en la comunidad. Durante este período de revisión, el personal de OCRA asistió a 515 reuniones en nombre de los clientes que se encontraban en centros de desarrollo, IMD, MHRC o unidades de crisis agudas, de clientes que corrían el riesgo de perder su colocación en la comunidad o que se habían trasladado a EBSH y CCH. Se trata de un aumento significativo con

respecto a las 410 reuniones del año pasado. El aumento del trabajo de OCRA en la revisión de las evaluaciones y la asistencia a las reuniones podría deberse a la pandemia, ya que las reuniones virtuales no requieren tiempo de traslado y ofrecen también la posibilidad de revisar las evaluaciones a distancia.

La asistencia o representación en casos que involucran entornos restrictivos pueden incluir revisión de los registros, entrevistas, el desarrollo de una relación con el cliente, asistencia a diversas reuniones, negociaciones a través de llamadas telefónicas, la redacción y presentación de documentos ante el tribunal, la asistencia a las fechas judiciales y la defensa del traslado de vuelta a la comunidad o de servicios adicionales para permanecer en el entorno menos restrictivo, normalmente en la comunidad.

La asistencia o representación para las nuevas notificaciones a OCRA sobre los albergues, según el artículo 5250, o las internaciones, según el artículo 6500, incluyen hablar con el cliente sobre sus deseos y con el defensor público del cliente, el coordinador de servicios, los miembros de la familia o los administradores del hogar sobre posibles colocaciones, servicios y apoyos. También incluye la revisión de registros, la asistencia a reuniones de planificación del alta o la asistencia a los tribunales. El personal de OCRA suele educar sobre el entorno menos restrictivo y defenderlo. OCRA sigue recibiendo muy pocas notificaciones sobre las curatelas LPS. OCRA se ocupó de 42 casos en los que un consumidor del centro regional fue albergado en virtud del artículo 5150 o internado según el artículo 5250. OCRA recibe algunas notificaciones relacionadas con los artículos 6500, 5250 y la Ley LPS, pero no todos los centros regionales las envían. OCRA creó un cuadro para que los centros regionales lo utilicen como guía rápida sobre las notificaciones que deben enviar, incluidos los nuevos requisitos, y seguirá trabajando con los centros regionales sobre esta obligación.

Varios miembros del personal de OCRA han cultivado relaciones con los jueces y otros empleados judiciales a través de capacitaciones y gracias a estar disponibles para consultas, cuando llegan casos difíciles a sus salas. Los jueces, los fiscales adjuntos y los defensores públicos adjuntos han llamado a OCRA para que participe en casos de consumidores de los centros regionales que, de otro modo, no hubiera conocido. Esto incluye a los clientes en entornos restrictivos, sobre los que OCRA a veces no recibe notificaciones. La creación de estas relaciones y la confianza a lo largo del tiempo son fundamentales para prestar un mejor servicio a los consumidores que se encuentran en entornos restrictivos, en situación de

riesgo o que requieren la defensa de OCRA a fin de obtener la elegibilidad o los servicios del centro regional. El personal de OCRA ha asistido a 13 audiencias judiciales para clientes en entornos restrictivos durante este período de revisión, lo que supone un número menor que las 28 audiencias del año pasado. Esto podría deberse al cierre de muchos tribunales y a la continuación de los casos. De las audiencias judiciales a las que asistió el personal, la mayoría fueron virtuales.

#### **4) Eventos de difusión y capacitaciones**

Los eventos de difusión y las capacitaciones tienen dos objetivos importantes: 1) notificar a las personas sobre la disponibilidad de los servicios de OCRA y 2) educar a las personas sobre la ley y sus derechos. OCRA ofrece capacitaciones sobre diversos temas a una gran variedad de personas. Entre los asistentes se encuentran consumidores, familiares, personal y proveedores de los centros regionales y miembros de la comunidad. Los temas de las capacitaciones incluyen, entre otros, los derechos de los consumidores, cuestiones de abuso y negligencia, el Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS), Medi-Cal, cuestiones del centro regional, la educación especial, los derechos a votar, el Ingreso del Seguro Suplementario (Supplemental Security Income, SSI), los derechos en la comunidad, las alternativas a la curatela y la autodeterminación.

Durante el último año fiscal, OCRA impartió 430 cursos de difusión a aproximadamente 13.474 consumidores, familias, proveedores de servicios, personal de los centros regionales y miembros de la comunidad. Debió cancelar 25 capacitaciones por la pandemia de COVID-19. Dispone de varias cuentas de Zoom con gran capacidad para realizar capacitaciones y conferencias durante la pandemia. Durante este periodo de revisión, también planificó una conferencia de autodefensa que tendrá lugar poco después de que termine este periodo. Se destacará en el próximo informe semestral.

Para ayudar a las personas de comunidades tradicionalmente subatendidas, cada oficina de OCRA elabora un plan de difusión de objetivos. Cada oficina tiene como objetivo realizar al menos seis actividades de difusión al año para un grupo específico de personas infrarrepresentadas en la zona de influencia de la oficina. Durante el año fiscal, OCRA formó un equipo interno que se dedica exclusivamente a los eventos de difusión y capacitación. Este equipo está supervisado por un abogado administrador, e incluye un par defensor, dos coordinadores de difusión, uno para el norte y otro para el sur de California, y un abogado

supervisor. Este equipo de difusión asesora al personal sobre la aplicación de sus planes de difusión objetivo. Se trata de planes bianuales que cada oficina prepara de acuerdo con los resultados de los planes de difusión anteriores, de los nuevos datos del censo y de la información del Departamento de Servicios de Desarrollo sobre el origen étnico y la raza de los consumidores que reciben servicios de cada centro regional. Este año fiscal es el primero de un ciclo de difusión de dos años. En junio de 2021, el personal de la OCRA completó los planes de difusión para el período comprendido entre julio de 2021 y junio de 2023.

OCRA elabora y presenta nuevas capacitaciones para personas con discapacidades en inglés, español y otros idiomas. Por otra parte, OCRA también intenta llegar a las comunidades con diversidad étnica y lingüística mediante publicaciones en el sitio web de Disability Rights California (DRC) como parte de las capacitaciones. DRC traduce todas las nuevas publicaciones de autoayuda publicadas en línea a los idiomas minoritarios de California. Los participantes han comentado que fue bueno para ellos disponer de orientación y materiales en su idioma. La Unidad de difusión de OCRA ha estado muy activa en la planificación de las conferencias y capacitaciones que se celebrarán durante este periodo de revisión y que tendrán lugar el próximo año. En el Anexo D se incluye un informe detallado sobre los eventos de difusión y las capacitaciones de este periodo de revisión.

**B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.**

Entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021, OCRA resolvió 8155 casos para los consumidores. Excepto por 33 de estos casos, todos los demás se resolvieron de manera informal. Esto significa que el personal de OCRA llevó 33 casos a audiencia, o solicitó audiencia y el caso se resolvió finalmente antes de que se realizara. Esta cifra supera los 25 casos que se llevaron a audiencia el año pasado. Estas cifras son coherentes con las de años anteriores: el 99 % de los asuntos tratados por OCRA se resolvieron sin recurrir a las audiencias o a los tribunales. Los datos que lo demuestran se adjuntan como Anexo E.

**C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo.**

El personal de OCRA sigue colaborando con los centros regionales locales, el Departamento de Servicios de Desarrollo, las partes interesadas y los miembros de la comunidad. Algunos ejemplos de colaboración incluyen la participación en los comités de diversidad de los centros

regionales, las reuniones de los grupos de trabajo sobre disparidad, los Comités de Bioética, los Comités de Revisión de Modificaciones de la Conducta, los Comités de Evaluación de Riesgos, los Consejos de Coordinación de los condados, los Comités de Planificación de Capacitaciones para la Vida con Apoyo, las reuniones con los condados sobre beneficios, servicios y apelaciones, las reuniones de los defensores del IHSS en todo el estado, los grupos de trabajo e implementación de servicios de desarrollo (Developmental Services, DS), el Comité Asesor de la Comunidad de los Centros Universitarios de Excelencia en Discapacidades del Desarrollo, reuniones de las partes interesadas de la División de Audiencias del Estado, Comités de Planificación de Fiesta Educativa, Comité de Salud y Bienestar, Grupo de Trabajo Forense, Grupo de Trabajo de Justicia Penal, Junta Asesora de Múltiples Agencias (Multi-Agency Advisory Board, MAAB), Grupo de Trabajo de Lenguaje Sencillo y Directivas del Departamento de Servicios de Desarrollo, Grupo de Trabajo de Atención Médica, Grupo de Trabajo de Transición de Adultos, Grupo Asesor de Transición de Residentes, Grupo Asesor de Gestión de Calidad y reuniones de enlace para el cierre o la transición de los centros de desarrollo, entre otros.

Todos los CRA defensores de los derechos de los clientes (Clients' Rights Advocate, CRA) de las oficinas participan en reuniones con los comités asesores locales del programa de autodeterminación de sus centros regionales. Muchos han impartido capacitaciones comunitarias sobre autodeterminación. Muchos empleados de OCRA también imparten capacitaciones a los proveedores y al personal de los centros regionales, y se reúnen periódicamente con los socios comunitarios y con el personal de los centros regionales para compartir ideas y conocimientos sobre muchos temas. Cuando el personal de OCRA observa tendencias en los asuntos legales de los consumidores de los centros regionales, ofrece capacitaciones a estos centros sobre esa área problemática. El Centro de recursos para familias de un centro regional llamó a OCRA con la preocupación de que los consumidores no tenían apoyo cuando estaban en el hospital, debido a la pandemia. El personal de OCRA y de DRC realizó una capacitación abierta al personal de ese centro regional, a los consumidores y a los familiares sobre las leyes y los derechos a tener visitas y apoyos, incluso durante la pandemia. OCRA también impartió varias capacitaciones sobre los derechos de los clientes a un proveedor del sur de California.

La mayoría de las oficinas de OCRA se reúnen regularmente con la administración del centro regional para resolver los problemas sistémicos e

individuales de los clientes de manera informal, en lugar de hacerlo a través de una audiencia o un reclamo, cuando es posible. Esta filosofía de colaboración no solo es exigida por el contrato de Disability Rights California con el Departamento de Servicios de Desarrollo, sino que también reconoce que algunas de las defensas más eficaces tienen lugar gracias a las relaciones interpersonales y a la defensa informal. El éxito de esta filosofía queda demostrado por la cantidad de llamadas que recibe OCRA de diversas fuentes, por su capacidad para resolver asuntos de manera informal y por su reconocimiento como un excelente recurso para las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias.

### **1) Memorandos de entendimiento**

OCRA ha establecido memorandos de entendimiento con cada centro regional a fin de abordar las necesidades individuales, las preocupaciones y el método de funcionamiento. Por lo general, los memorandos de entendimiento se actualizan cada vez que es necesario, incluso cuando hay cambios en la ley. Las reuniones para revisar los memorandos de entendimiento han sido productivas y positivas. OCRA mantiene muy buenas relaciones laborales con la mayoría de los centros regionales. Durante este año fiscal, OCRA actualizó el memorando de entendimiento con los siguientes centros regionales: Alta California, Far Northern, Inland, Kern, Frank D. Lanterman, North Bay, North Los Angeles, San Diego y Valley Mountain. OCRA ha enviado copias de todos los memorandos de entendimiento al Departamento de Servicios de Desarrollo. En el Anexo F se encuentra el estado de cada memorando revisado.

### **2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales**

La Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA) y OCRA se reúnen periódicamente. OCRA se reunió a menudo con la ARCA durante este año fiscal y ambas organizaciones mantuvieron profundos debates en torno a cuestiones legislativas y presupuestarias del estado. La ARCA y OCRA también participan en comités y mantienen un contacto regular por teléfono y correo electrónico para debatir distintos asuntos.

## **D. Los consumidores y las familias están satisfechos con los servicios prestados.**

Disability Rights California reconoce la importancia de la satisfacción del consumidor. OCRA mantiene el compromiso de atender a los consumidores y familiares de una manera y con resultados que garanticen la satisfacción del consumidor y su familia con los servicios prestados. Los

resultados de la encuesta muestran una satisfacción positiva de los consumidores durante el último año fiscal. Los miembros del equipo de administración de OCRA llaman a todos los encuestados que solicitaron que se les devolviera la llamada, tanto si sus respuestas fueron positivas como negativas. También llaman a todos los encuestados que dieron una respuesta negativa y sus datos de contacto. OCRA se toma muy en serio las respuestas negativas y soluciona los problemas o proporciona apoyo adicional a los consumidores.

La prestación de servicios de defensa de los derechos de los clientes se coordina en consulta con el gestor de contratos del Departamento de Servicios de Desarrollo, las organizaciones interesadas y las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias que representan la diversidad multicultural de California.

OCRA trabajaba anteriormente a través de un Comité Asesor de OCRA para ayudar a garantizar la satisfacción. Durante este período de informe, la Junta Directiva de DRC creó un nuevo Comité de participación comunitaria para recabar las opiniones de las personas con discapacidades y sus familias, incluidas las personas con discapacidades del desarrollo, que representan la diversidad multicultural de California. OCRA está evaluando la mejor manera de solicitar información a la comunidad; por ejemplo, las sesiones para escuchar las opiniones de la comunidad latina han sido sumamente informativas. La ampliación de este concepto y la búsqueda de nuevos foros adaptados a las distintas comunidades pueden dar lugar a mayor información y de mejor calidad.

### **1) Encuesta de satisfacción de los consumidores**

OCRA mide la satisfacción de los consumidores mediante una encuesta elaborada en conjunto entre el personal, el Comité Asesor de Consumidores de OCRA y el Departamento de Servicios de Desarrollo. Se enviaron mil quinientas cincuenta y tres (1553) encuestas. Trescientas diecinueve (319) personas respondieron las encuestas. Esto representa una tasa de devolución del 21 %, similar al 22 % del año pasado.

De aquellos que respondieron las preguntas, el 96 % se sintió bien tratado por el personal. Es el mismo porcentaje que el año pasado, lo que indica que el personal sigue dando respuesta a las llamadas. “Lori y Kristin me trataron muy bien. Sentía miedo y preocupación. Me reconfortaron con sus conocimientos. Fueron de gran ayuda”. El 87 % de los encuestados cree que su llamada fue devuelta en un plazo de dos días, lo que supone una mejora con respecto al 86 % del año pasado, ya que seguimos trabajando

en este aspecto. “Muy agradecida por el apollo que me brindaron muy contenta que de por medio de la Sra Maria Rojas que contesto todas mis llamadas y especialmente a Jacqueline Miller”. El 90 % de los encuestados declaró haber entendido la información recibida, lo que supone una leve disminución con respecto al 91 % del año pasado. “Maitria y Brenda fueron muy corteses y compasivas. Escucharon todas mis preocupaciones. Siempre me brindaron información lo más sencilla posible para que yo la entienda. Le dije a Maitria que esperaba conocerla en persona algún día, o incluso pasar por la oficina para agradecerle personalmente. Deseo que ese día sea posible”.

El 92 % de los encuestados considera que su defensor de los derechos de los clientes los escuchó, lo cual es ligeramente inferior al 94 % del año pasado. “Rachel fue muy servicial y minuciosa. Me escuchó y no me apuró. Si no sabía la respuesta, le preguntaba a un supervisor y me respondía. Me hizo sentir que me escuchaba y me comprendía”. El 85 % de los encuestados sintieron que los habían ayudado con sus dudas o problemas, que es el mismo porcentaje que el año pasado. “Alexander Scarlis realmente me ayudó a recuperar los beneficios del Seguro Social. Realmente agradezco mucho su ayuda y atención”. El 90 % dijeron que le pedirían ayuda a su defensor de los derechos de los clientes nuevamente, lo cual es ligeramente inferior al 91 % del año pasado. “Recibimos un excelente servicio. Nos aconsejaron y atendieron. Definitivamente volveríamos a utilizar sus servicios. Muchas gracias”. En el Anexo G se analizan con más detalle los resultados de la encuesta.

Según los resultados de la encuesta y los comentarios positivos por escrito, que no están corregidos y reflejan exactamente lo que escribieron los consumidores y sus familias, la mayoría están satisfechos con los servicios que les ha prestado OCRA. OCRA espera continuar con esta satisfacción en el rango alto de entre el 80 % y el 90 %, y buscar maneras de seguir mejorando.

## **2) Cartas de agradecimiento**

Los consumidores de OCRA y sus familiares suelen dedicar tiempo a escribir cartas de agradecimiento. Envían estas palabras amables en tarjetas, cartas, notas y correos electrónicos. El tiempo que se tomaron para enviarlas representa el gran valor del trabajo realizado por el personal de OCRA. A continuación, mostramos algunas de las numerosas cartas recibidas. OCRA facilita las cartas de agradecimiento con la redacción de los originales, incluidos los errores gramaticales, salvo que se indique lo contrario. Editamos los nombres de los clientes.

*“Hola Kristen, hoy por fin hemos tenido la audiencia sobre el caso de la terapia del habla. Quería agradecerle por ayudarme a prepararme. El juez dijo que hice un buen trabajo en mi declaración introductoria. Muchas gracias por su gran ayuda y por hacerme quedar bien”.*

Maitria,  
Thank you for your time,  
patience and expertise regarding  
our issues with ~~you~~ you were  
wonderful to work with and we so  
appreciate your diligence.  
is now back IN school 9:30 - 2:30.

*“Maitria, gracias por su tiempo, paciencia y experiencia en relación con nuestros problemas con xxx. Fue maravilloso trabajar con usted y apreciamos mucho su diligencia. Xxx está asistiendo a la escuela nuevamente, de 9:30 a 2:30”.*

Muchas gracias Mariana como escuchaste si soy  
elegible y gracias a tu alluda 😊😊

translation:

Thank you very much Marian. As you heard I  
am eligible. Thank you for your help.

*“Muchas gracias Mariana como escuchaste si soy elegible y gracias a tu  
allude 😊😊*

This is the final updated IEP with new goals and service minutes in place. I consider much of it a HUGE win and I have all of you to thank for your help and support. I really believe XXXX is set up for success and that the details written in here reflect her journey and needs. I am hopeful that in the future we will not have such a hard time fighting because the goals are set high yet are realistic and super important for her to succeed. I can't tell you how much you've all lightened my load and made this process finally bearable. Wishing you all an amazing summer and see you all in the fall!

*“Este es el IEP final actualizado, con los nuevos objetivos y los minutos de servicio vigentes. Considero que gran parte de esto es una ENORME victoria y tengo que agradecerles por su ayuda y apoyo. Realmente creo que XXXX está preparada para lograr el éxito y que los detalles escritos aquí reflejan su proceso y sus necesidades. Tengo la esperanza de que, en el futuro, no nos cueste tanto lograr que los objetivos sean exigentes pero realistas, lo que es sumamente importante para que ella tenga éxito. No les puedo explicar lo mucho que aliviaron mi carga e hicieron que este proceso sea finalmente soportable. Les deseo a todos un verano increíble. Nos vemos en otoño”.*

Hi Clifford,

Thank you for attending the meeting today. I know that the team decided to give \_\_\_\_\_ the IEP that she needs because you were there supporting her.

*“Hola, Clifford:*

*Gracias por asistir a la reunión de hoy. Sé que el equipo decidió darle a xxx el IEP que necesita porque usted estaba allí apoyándola”.*

Kristen,

Thank You so  
much  
for everything  
you did to help us  
in the appeal  
process. -

With much appreciation

"Kristen:

Le agradezco mucho todo lo que hizo para ayudarnos en el proceso de apelación. Con mucho aprecio".

MUCHAS GRACIAS. Mary gracias ala abogada por toda  
su ayuda ami hija Dios les bendiga Grandemente 🙏

"MUCHAS GRACIAS. Mary gracias a la abogada por toda su ayuda ami  
hija Dios les bendiga Grandemente".

Other things I want to tell you about the services I received from OCRA:  
I'm so incredibly grateful for having OCRA as a resource. They  
have helped us so many times over the years with the school  
district, Regional Center, IHS and Medical. I have also learned so  
much from them and the online publications. They are a priceless resource!

*“Estoy increíblemente agradecida por tener a la OCRA como recurso. Nos ayudaron muchas veces a lo largo de los años con el distrito escolar, el centro regional, el IHSS y el servicio médico. Además, aprendí mucho de ellos y de las publicaciones en línea. ¡Son un recurso inestimable!”*

Good morning,

I just wanted to take a little time of your day to praise Johnanthony Alaimo. He was very helpful, understanding and patient with helping out my family. He is very professional and compassionate. He was able to navigate through unforeseen problems when they arose. We appreciate all his time and effort he took with our case. He was always in constant contact whether through email or phone with me and always had me informed with any updates on my case. We definitely need more hard workers like him. The only unfortunate thing was that I wasn't able to actually meet him in person due to Covid. He is an excellent worker and we are very grateful to have had him by our side working in our favor. Thank you for your time.

*“Buenos días,*

*Solo quería tomar un poco de tiempo de su día para elogiar a Johnanthony Alaimo. Fue muy servicial, comprensivo y paciente al ayudar a mi familia. Es muy profesional y compasivo. Fue capaz de sortear los problemas imprevistos cuando surgieron. Apreciamos todo el tiempo y el esfuerzo que le dedicó a nuestro caso. Siempre estuvo en contacto constante, ya sea por correo electrónico o por teléfono, y siempre me brindó información sobre cualquier actualización de mi caso. Definitivamente necesitamos más trabajadores como él. Lo único lamentable fue que no pude conocerlo en persona debido a la Covid. Es un excelente trabajador y estamos muy agradecidos de haberlo tenido a nuestro lado, trabajando a nuestro favor. Gracias por su tiempo”.*

Celeste Palmer,

Thank you so much for helping. . get his money back. It is greatly appreciated.

*“Celeste Palmer,*

*Muchas gracias por ayudar a xxx a recuperar su dinero. Se lo agradecemos mucho”.*

I wanted to thank you and Yasmine for your help. Yasmine always patient with my multiple and frequent calls and you for making yourself available even on short notice. The information and guidance you provided was definitely a key factor in successfully getting more hours approved for .....  
Thank you for what you do!

*“Quería agradecerle a usted y a Yasmine por su ayuda. Yasmine siempre se mostró paciente con mis múltiples y frecuentes llamadas y usted estuvo disponible, incluso con poca antelación. La información y la orientación que me proporcionaron fue sin duda un factor clave para conseguir que se aprobaran más horas. ¡Gracias por lo que hicieron!”*

To: Maria Salas / Tania Schloss  
Office of Client's Rights Advocacy  
530 B Street, Suite 400  
San Diego, CA 92101

In behalf of my son  
I would like to express my sincere gratitude and appreciation for a job well done. That was the fastest response from SSA ever.  
Thank you so much. Should there be a need for your assistance in the future, I will never hesitate to ask you again.

*“En nombre de mi hijo xxx, me gustaría expresar mi sincera gratitud y reconocimiento por un excelente trabajo. Ha sido la respuesta más rápida de la historia de la SSA. Muchas gracias. En caso de necesitar su ayuda en el futuro, nunca dudaré en volver a solicitarla”.*

### **3) Casos abordados de manera oportuna**

Los consumidores y las familias suelen comunicarse con OCRA porque tuvieron algún problema. Tal vez estén perdiendo un beneficio del gobierno o su vivienda, o se enfrentan a otra situación urgente. Pueden estar preocupados por sus derechos. Incluso aunque no tengan ningún problema y solo necesiten información, el personal de OCRA debe responderles. La política de OCRA es devolver todas las llamadas lo antes posible, pero, a más tardar, al cierre del siguiente día hábil. El personal de OCRA hace constar esta política en el mensaje de salida del buzón de voz que escuchan las personas que llaman a la oficina, cuando son derivadas

al buzón. El personal de OCRA anota en el registro de entrada si un cliente tiene un plazo o un cronograma que debe seguir para su asunto legal, como un plazo para presentar una apelación. Después de indicar esto en el ingreso, los defensores aconsejan a los clientes sobre los plazos. El personal también prioriza los casos con plazos que vencen primero.

OCRA mide sus resultados en este ámbito a través de la encuesta de satisfacción de los consumidores. Consulte el Anexo G, que se mencionó más arriba. Las estadísticas de OCRA muestran que, en el último año fiscal, el 87 % de las personas que llamaron a la OCRA recibieron una llamada de respuesta en no más de dos días. Este porcentaje es ligeramente superior al 86 % del año pasado. Esta pregunta de la encuesta se refiere a la llamada inicial a OCRA, cuando alguien llama por primera vez para pedir ayuda. Después de completar el ingreso con la persona que llama, el personal comienza a trabajar en el caso. El personal suele tardar más de dos días en trabajar en el caso y volver a llamar al cliente con información actualizada. Es posible que, al responder esta pregunta en la encuesta, los encuestados piensen en ese plazo, en lugar de pensar en la devolución de la llamada inicial que hicieron a OCRA.

Durante la pandemia de COVID-19, el personal de OCRA ha establecido espacios de trabajo en sus hogares para poder atender las necesidades de las personas que llamaban, mientras cuidaban de sí mismos y de sus familias, que también enfrentaban cambios, miedo y ansiedad.

**E. Se ofrecen capacitaciones sobre autodefensa a consumidores y familias al menos dos veces en cada año fiscal.**

El artículo 4433(d)(5) del Código de Bienestar e Instituciones exige que el contratista que preste servicios de defensa a los consumidores de los servicios del centro regional ofrezca al menos dos capacitaciones sobre autodefensa a los consumidores. El contrato de Disability Rights California con el Departamento de Servicios de Desarrollo refleja esta normativa. OCRA cree firmemente en la importancia de la autodefensa y exige que cada una de sus 21 oficinas ofrezca al menos una capacitación sobre autodefensa a los consumidores por año y, por lo tanto, supera con creces las dos capacitaciones obligatorias. Muchas oficinas ofrecen más de una capacitación por año. Durante este año fiscal, el personal de OCRA impartió 39 capacitaciones sobre autodefensa en todo el estado. Se planearon más, pero debieron ser canceladas debido a la pandemia de COVID-19.

El personal puede presentar cualquiera de las capacitaciones sobre autodefensa aprobadas. Hasta la fecha, OCRA ha elaborado siete paquetes de capacitaciones, para que el personal de OCRA los utilice junto con los materiales de Seguridad del consumidor del Departamento de Servicios de Desarrollo y los de opciones de situación de vivienda elaborados por este mismo organismo. Las muestras de las capacitaciones sobre autodefensa de OCRA (tanto en inglés como en español), se proporcionaron por separado en una carpeta con el nombre de Materiales para capacitaciones de OCRA, junto con el informe anual 2007-2008. En conversaciones anteriores con el administrador de contratos del Departamento de Servicios de Desarrollo se concluyó que OCRA no debía presentar paquetes de capacitaciones duplicados en los informes anuales. Como siempre, OCRA agradece los comentarios del departamento sobre cualquier paquete de capacitaciones.

OCRA debe incluir en su informe anual una muestra de las encuestas respecto de las capacitaciones sobre autodefensa. OCRA seleccionó al azar las evaluaciones de satisfacción de las capacitaciones de los consumidores que se incluyen en este informe anual. Casi sin excepción, los consumidores están satisfechos con las capacitaciones de OCRA. En el Anexo H se encuentra una lista de las capacitaciones sobre autodefensa realizadas el año pasado.

Estos son algunos de los comentarios acerca de las evaluaciones de satisfacción de las capacitaciones sobre autodefensa. OCRA facilita los comentarios con la redacción de los originales, incluidos los errores gramaticales, salvo que se indique lo contrario.

## CAPACITACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

Pregunta 5 ¿DE QUÉ MANERA ESTA CAPACITACIÓN CUBRIÓ SUS NECESIDADES?

Respuesta: *“Me ayudó a entender el papel del departamento, la visión general de los derechos de los clientes y fue interactiva, con situaciones hipotéticas que me ayudaron a asimilar la información”.*

Respuesta: *“Información vital que es necesario entender y aprender para brindar un mejor servicio a nuestros clientes”.*

Respuesta: *“Los clientes participaron durante toda la hora”.*

Respuesta: *“Amplió mis conocimientos sobre los derechos de los clientes”.*

Respuesta: *“Y me ayudó a aprender sobre los derechos de los clientes”.*

Respuesta: *“Seguir aplicando y aprendiendo los derechos de defensa y CA y cómo desenvolverse cuando surgen situaciones”.*

Respuesta: *“Muy informativa”.*

Respuesta: *“Aprendí sobre los derechos de los clientes”.*

Respuesta: *“Nos brindaron información específica y situaciones hipotéticas relacionadas con el Título 17”.*

Respuesta: *“Me ayudó a entender cómo se pueden infringir los derechos individuales y también aprendí que los casos pueden variar”.*

Respuesta: *“Me ayudó a comprender mejor los diferentes derechos de los clientes y los criterios para rechazar los derechos personales sobre la base de una causa válida”.*

Respuesta: *“Excelente enseñanza sobre los derechos de acceso y servicios”.*

Respuesta: *“Nos brindaron información valiosa que podemos compartir con nuestros alumnos en su transición a la edad adulta”.*

Respuesta: *“Fue fantástica”.*

Respuesta: *“Las situaciones hipotéticas son un excelente añadido y nos hacen pensar realmente en cómo se pueden aplicar los conceptos”.*

Respuesta: *“Me gustan mucho las situaciones hipotéticas... creo que realmente contribuyeron a una mejor comprensión de los derechos”.*

#### Pregunta 8 ¿TIENE OTROS COMENTARIOS O SUGERENCIAS?

Respuesta: *“La información fue muy útil para mi centro de servicios de apoyo para la vida, y creo que probablemente ayude a otros y al Centro Regional Westside”.*

Respuesta: *“El presentador estaba muy bien informado y resultaba fácil entenderlo”.*

Respuesta: *“Gracias por realizar esta capacitación. También es una buena formación para los profesionales de los servicios directos”.*

Respuesta: *“Muy informativo y centrado en la familia. La información que a veces resulta difícil fue muy fácil de entender”.*

### **DÓNDE VIVIR**

Respuesta: *“Creo que fue genial hablar sobre esto”.*

### **III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17**

El artículo 50540 del Título 17 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations, CCR) establece un procedimiento de reclamos por el cual un consumidor del centro regional que cree que se ha abusado un derecho o se le ha negado un derecho de forma punitiva o indebida o irrazonable, o su representante autorizado, pueden presentar un reclamo ante el defensor de los derechos de los clientes. El proceso de reclamos es similar al establecido por el artículo 4731 del Código de Bienestar e Instituciones. Durante el año fiscal pasado, no se presentó ningún reclamo relacionado con el Título 17, como se indica en el Anexo I.

### **IV. DENEGACIÓN DE DERECHOS DE LOS CLIENTES**

El artículo 50530 del Título 17 del Código de Regulaciones de California establece un procedimiento por el cual un proveedor de atención puede denegar uno de los derechos básicos de un consumidor si existe un peligro para sí mismo o para otros o un peligro de destrucción de la propiedad causado por las acciones de un consumidor. El defensor de los derechos de los clientes debe aprobar la denegación y presentar un informe trimestral al Departamento de Servicios de Desarrollo antes del último día de cada mes de enero, abril, julio y octubre. OCRA incluye los informes de forma simultánea a la fecha contractual para proporcionarlos. Si esto no es aceptable para el Departamento de Servicios de Desarrollo, OCRA presentará informes duplicados, según lo solicitado. Se adjunta como Anexo J el registro actual de denegaciones de derechos de las oficinas de la OCRA.

OCRA también ha impartido diversas capacitaciones sobre el proceso de denegación de derechos, que han sido muy bien recibidas por los proveedores de hogares especializados, y está dispuesta a repetir las en el futuro.

### **V. QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES**

El párrafo 12 del Anexo A del contrato entre el Departamento de Servicios de Desarrollo y Disability Rights California exige a OCRA que establezca

un procedimiento de quejas y que se lo informe a todos los clientes. El Departamento de Servicios de Desarrollo aprobó el procedimiento de quejas desarrollado por OCRA. El procedimiento está publicado en un lugar destacado, tanto en inglés como en español, en cada oficina. También está disponible en árabe, armenio, chino (simplificado), farsi, hmong, japonés, jemer, coreano, laosiano, ruso, tagalo, tailandés y vietnamita. El personal de OCRA incluye el procedimiento de queja en todas las cartas a los consumidores u otras personas que se comunican con OCRA, cuando una oficina se niega a prestar el servicio solicitado.

Durante el año fiscal pasado, OCRA abordó 8155 cuestiones. Hubo cinco quejas de primer nivel, cinco de segundo nivel y una de tercer nivel presentadas por consumidores o familiares. Se adjunta como Anexo K un gráfico que detalla las quejas presentadas contra OCRA durante este período.

## **VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS**

OCRA no les cobra a los consumidores, a sus familias o a sus defensores por los servicios prestados, ni trata de recuperar los costos de estas personas. Los defensores de los derechos de los clientes matriculados para ejercer la abogacía en California o los defensores de los derechos de los clientes auxiliares, asociados o no matriculados, que trabajan bajo la supervisión de un abogado, pueden cobrar honorarios de los abogados y costas similares a los que cobran los abogados o defensores privados en los casos de educación especial u otros casos en los que existen honorarios legales de los abogados. OCRA solo cobra honorarios en algunos casos de educación especial o mandamientos judiciales. Los honorarios y las costas pueden negociarse en la mediación o pueden recibirse cuando un juez de derecho administrativo haya determinado que el demandante es la parte vencedora. Las tasas se cobran a la parte contraria, que normalmente es un distrito escolar. Las costas incluyen cualquier gasto del demandante o de OCRA por demandar, como las tasas de presentación o los costos de las evaluaciones de expertos. Ni Disability Rights California ni OCRA cobran los honorarios de los abogados a los consumidores.

OCRA no recibió honorarios de abogados durante este período de informe anual. Consulte el Anexo L.

## **VII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS**

El contrato entre el Departamento de Servicios de Desarrollo y Disability Rights California exige que cada año Disability Rights California realice

recomendaciones al departamento sobre posibles métodos para mejorar los servicios que la OCRA presta a los consumidores de los centros regionales.

El apoyo del Departamento de Servicios de Desarrollo a lo largo de los años ha hecho posible que OCRA preste un servicio eficaz y eficiente a los consumidores. Apreciamos las relaciones positivas y la posibilidad de comunicarnos con el Departamento de Servicios de Desarrollo cuando tenemos una preocupación sobre un cliente o un establecimiento. Disfrutamos de participar en comités y compartir las opiniones de nuestros clientes y sus experiencias con el sistema. Esperamos poder seguir colaborando.

Sin embargo, la demanda de un mayor nivel de servicio de OCRA, como la representación directa, sigue aumentando. Estas demandas y comentarios provienen de los consumidores, los centros regionales y las familias. OCRA también ha observado un aumento sustancial del número de casos de personas que viven en entornos restrictivos, que salen de la cárcel o que pierden sus colocaciones y quedan estancadas en un entorno como un hospital, sin posibilidades de colocación. Estos casos exigen mucho tiempo del personal. OCRA debe seguir analizando la posibilidad de contar con más personal para atender mejor a todos los clientes, si queremos seguir aumentando la cantidad de casos de mayor nivel que abordamos cada año. En todo el estado, las oficinas de OCRA informan que tienen más casos que requieren representación directa o representación de alcance limitado y menos casos que podrían tratarse con información o asesoramiento.

En las oficinas que atienden menos casos, el personal tiene un mejor plan de difusión, participa en más eventos de difusión en la comunidad y dictan más capacitaciones, a fin de incrementar el número de personas que llaman. OCRA tiene un equipo de difusión que los ayuda a alcanzar estos objetivos. El personal de OCRA buscó formas creativas para comunicarse con los clientes durante la pandemia, para ayudarlos con sus asuntos legales y para mantener el contacto con la comunidad a través de eventos de difusión y capacitaciones por videoconferencia. Cuando el personal pueda volver a trabajar desde las oficinas, visitar a los clientes en persona y dictar capacitaciones presenciales, parte de su jornada laboral estará destinada nuevamente al tiempo de viaje. A diferencia de esto, en los últimos 15 meses la mayoría de los servicios se han prestado a distancia.

OCRA también reconoce la necesidad de brindar servicios a comunidades diversas con necesidades lingüísticas distintas, lo que significa seguir

reclutando y contratando personal que hable diferentes idiomas. OCRA se esfuerza por ofrecer el mayor nivel de servicio posible, teniendo en cuenta nuestros recursos. Con apoyo bilingüe adicional y con personal de todo el estado que cubra las vacantes y que permita al personal hacerse cargo de los casos cuando, de otro modo, nos faltan recursos, nos permitiría mejorar. OCRA también espera aumentar la diversidad de su personal en materia de discapacidad mediante la búsqueda de candidatos calificados para los puestos vacantes que puedan aportar su experiencia vivida a OCRA.

Para garantizar que podamos seguir prestando servicios de alta calidad, OCRA agradecería disponer de recursos adicionales para aumentar la dotación de personal con el fin de satisfacer estas necesidades únicas, al tiempo que se sigue prestando un alto nivel de servicio a los consumidores que ya viven en la comunidad y a los que se encuentran en entornos restrictivos y esperan hacer la transición a la comunidad.

## **VIII. CONCLUSIÓN**

OCRA brinda un servicio excepcional a muchas personas con discapacidades del desarrollo en todo el estado. El año pasado, OCRA abordó 8155 casos de 5248 clientes e impartió 430 capacitaciones a 13.474 consumidores, familiares, empleados y proveedores de los centros regionales y miembros de la comunidad interesados, todo esto, sin dejar de cumplir cada uno de sus objetivos de rendimiento. OCRA debió hacer frente a problemas nuevos que mezclaban la defensa tradicional con los vericuetos y las restricciones de la pandemia de COVID-19. El personal de OCRA desarrolló formas creativas para adaptarse, comunicarse con los clientes e impartir capacitaciones durante la pandemia de COVID-19. OCRA espera seguir trabajando con las personas con discapacidades del desarrollo y ayudarlas a acceder a los servicios y apoyos que necesitan para tener una vida lo más independiente y productiva posible, en el entorno menos restrictivo disponible. Las personas con discapacidades del desarrollo se han beneficiado de la asistencia legal de OCRA sin costo alguno para ellas, y es un honor seguir proporcionándola.