



**Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes**

1831 K Street

Sacramento, CA 95811

Teléfono: (916) 504-5820

TTY: (877) 669-6023

Línea gratuita: (800) 390-7032

Fax: (916) 504-5821

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

**MEMORANDO**

DESTINATARIO: Departamento de Servicios de Desarrollo

DE: Shannon Cogan, directora interina

REF.: Encuesta anual sobre la satisfacción de los consumidores  
Del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021

FECHA: 31 de agosto de 2020

---

A continuación, se encuentran los resultados de la encuesta sobre la satisfacción de los consumidores actual. La Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA) envió encuestas correspondientes al período del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. Para ello, seleccionó una de cada cuatro solicitudes de servicio confidenciales del sistema de gestión de casos. Los clientes recibieron una encuesta por correo, junto con un sobre con franqueo pagado con la dirección de OCRA, para devolver la encuesta.

OCRA envió 1553 encuestas y recibió 319, es decir que el índice de respuesta fue del 21 %. De aquellos que contestaron las preguntas:

- El 96 % indicaron que el personal los trató bien.
- El 87 % creen que les devolvieron la llamada en un plazo de dos días.
- El 90 % comprendieron la información recibida.
- El 92 % sintieron que su defensor de los derechos de los clientes los escuchó.

- El 85 % informaron que recibieron ayuda con su pregunta o problema.
- El 90 % volverían a pedirle ayuda a su defensor de los derechos de los clientes.

	<u>Satisfecho</u> (Conforme)	<u>Insatisfecho</u> (Disconforme)	<u>Sin</u> <u>indicar</u>
1. Los miembros del personal me trataron bien.	305	11	3
2. Me devolvieron la llamada dentro de los dos (2) días.	279	31	9
3. Pude comprender la información que me brindaron.	286	22	11
4. Mi defensor de los derechos de los clientes me escuchó.	294	19	6
5. Me ayudaron con mi pregunta o problema.	271	37	11
6. Volvería a pedirle ayuda al defensor de los derechos de los clientes.	288	21	10

### **Comentarios:<sup>1</sup>**

- Agradezco mucho la asistencia técnica que recibí por parte de la abogada Jacqueline Miller. Me ayudó mucho con mi caso contra el centro regional.
- No recuerdo haber hablado con ninguno de los nombres.
- A pesar de que estaban ocupados, fueron de mucha ayuda.

---

<sup>1</sup> Estos son todos los comentarios que escribieron los clientes en las encuestas que devolvieron. OCRA los copió directamente, sin modificar las mayúsculas, la puntuación ni la ortografía. A fin de respetar la privacidad, OCRA eliminó los nombres específicos de los clientes, las personas y los organismos ajenos a OCRA, así como los domicilios.

- Alexander Scarlis realmente me ayudó a recuperar mis beneficios del Seguro Social. Realmente agradezco su ayuda y su servicio.
- Estaban muy informados en cuanto a las obligaciones de la escuela durante la crisis de la Covid.
- Muchas gracias, son todos muy amables.
- Cuando Alejandro se negó a ayudarme, OCRA me recomendó a otra persona.
- Gracias por su ayuda.
- ¡Un servicio de derivación externa para los clientes de OCRA no es de ayuda!
- Tanto Brittnee como Jessica fueron maravillosas. Ambas fueron muy amables, compasivas y profesionales. ¡Gracias a las dos!
- Mariana Nava es una excelente persona. Gracias por su apoyo e información.
- Mario ha sido de gran ayuda.
- Yulahlia Hernandez, no recuerdo de qué hablamos.
- Este es un servicio muy importante. Debido a que los administradores de casos del GGRC ya no hacen esto, es fundamental que exista OCRA.
- Falta de cumplimiento y compromiso por parte de Bebo, Roxanna y Fatima.
- ¡Excelente!
- Los servicios prestados fueron excelentes. Fatima Perez estaba informada y trabajó rápido. Muchas gracias, Fatima, por enviarme tanta información por correo electrónico después de nuestra conversación telefónica.

- ¡Adoro a Kristen!
- ¡Continúen con el excelente trabajo que hacen para los clientes! Gracias por sus servicios. ¡Que Dios los bendiga!
- El personal de OCRA me brindó asistencia para resolver problemas con el SSI y fueron excelentes. Estoy lidiando con el SSI desde hace meses y me dieron consejos y apoyo continuo para resolver muchos problemas y errores cometidos por la SSA.
- Brittnee fue siempre muy servicial.
- Agradecemos su asistencia para resolver el problema. Fue de mucha ayuda.
- Brittnee Gillespie fue excepcional.
- Me alegró que me dieran consejos y un plan para saber cómo proceder con mi problema en dos meses. También me brindaron información legal útil para consultar en el futuro.
- La señora Miller es una EXCELENTE abogada que sabe mucho y tiene mucha experiencia. Me ayudaron mucho y su apoyo fue fundamental para resolver mi problema con el centro regional. Ella y María Rojas forman un “equipo” excelente. Tratan a las familias con empatía.
- Gracias por los servicios que ofrecen, porque son muy útiles. En mi caso, soy una persona de recursos económicos limitados. Gracias.
- Fui a entrevistas. Me reuní con el director del Comité de OCRA, fui al bingo y, además, siempre están ahí cuando necesito hablar.
- Desearía que hubieran podido ayudarme con la audiencia con el juez de derecho administrativo que tuve por teléfono el 13 de agosto de 2020.
- De todos los servicios por los que ha pasado mi hijo, estas han sido las personas más contenedoras, agradables y honestas con las que me he encontrado. La mejor experiencia del mundo. Muchas gracias.

- La señora Miller y la señora Rojas son abogadas excelentes y muy profesionales. Hicieron un excelente trabajo. Muchas gracias por toda su ayuda y por resolver el problema del SSI de mi hijo ELIMINADO. Sin su ayuda, no hubiera sido posible lograrlo. Gracias, OCRA, por haberme representado y por haberse esforzado por alcanzar el éxito en este caso. Muchas gracias.
- Agradezco la empatía y la compasión con la que me ayudaron. Ayudaron a resolver el problema que tenía con mi hijo y los documentos legales. Gracias.
- La ayuda que recibimos de la señora Kristen Evans fue excepcional. Fue muy amable y paciente.
- FUI a la escuela, pero no me gusta, entonces la dejé. NO PUEDO oír, NI PUEDO hablar y no sé lengua de SEÑAS.
- Siento que escuchan, pero nada más. No ofrecen más ayuda. Ese es mi comentario.
- María y Jacqueline son muy profesionales y dieron una excelente respuesta en cuanto a mis solicitudes.
- Fue muy servicial (lo envió con retraso debido a las restricciones por la Covid y a que somos de alto riesgo).
- Me ayudó mucho. Me mantuvo a salvo. Y tenemos a alguien con quien hablar.
- El servicio fue muy bueno, gracias.
- Las personas que trabajan allí son muy amables y muy responsables.
- Gracias, Yulahlia y Emely. Gracias por ayudarme siempre.
- LLAMÉ POR FRUSTRACIÓN DEBIDO A LAS CONDUCTAS VIOLENTAS DE MI HIJO. ME ENVIÓ UN CORREO ELECTRÓNICO DE LA LEY LANTERMAN, PERO SIN RECURSOS NI AYUDA.

- Arthur Lipscomb y Celeste Palmer ayudaron a resolver el caso de mi hijo. Siempre me respondieron y recibieron con amabilidad. Hacen su trabajo de defender los derechos de los clientes con discapacidades y lo hacen con entusiasmo.
- Recibí un poco de información, pero me llamaron del IHSS y no quieren ayudar. Les envié el paquete en la primera fecha.
- Muchas gracias por este gran apoyo y ayuda. La señora Jacqueline Miller es una excelente abogada que sabe mucho y es muy responsable, amable y ama su trabajo. Nuestro caso fue exitoso gracias a ella y a ustedes, que permitieron que ella representara a mi hijo ELIMINADO. La señora María Rojas es una persona excelente, responsable y amigable, y es una intérprete muy eficiente. Muchas gracias por todo.
- Siempre pido ayuda a OCRA porque tienen que saber lo que está viviendo mi hijo, aunque no lo representen legalmente.
- Alejandro desestimó mis preocupaciones válidas acerca de que el GGRC había etiquetado a mi hija como persona con “mala conducta”. Entonces, me empezó a ayudar Ryan Bradley, pero parece que se fue de OCRA. Ahora Brittnee Gillespie me envió un correo electrónico. Prefiero el correo electrónico, no hay problemas para comunicarse.
- El servicio fue muy bueno. Nos aconsejaron y cuidaron. Definitivamente volveríamos a utilizar sus servicios. Muchísimas gracias.
- Se reabrió el caso y lo envié a mi SAS o al trabajador del IRC y no estoy seguro de si lo completé.
- No me agrada Kimberlee Candela. Es grosera, no ayuda y actúa como si fuera superior a mí.
- Respondieron rápidamente por correo electrónico y por teléfono. Me ayudaron con mi problema con las personas de la red para mascotas.
- ADEMÁS DE SER RESPETUOSA Y PROFESIONAL, LORIE ME BRINDÓ UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA QUE NO HABÍA CONSIDERADO Y QUE FUE MEJOR :)

- Siempre me trataron bien y el personal siempre se esfuerza al máximo. ¡Gracias!
- DEBEN CONTRATAR MÁS AYUDA. EL PERSONAL SABE MUCHO. ALEJANDO Y LOURDES ESTABAN EXTREMADAMENTE AGOBIADOS Y PARECÍAN ESTAR MUY OCUPADOS Y APRESURADOS COMO PARA AYUDARME. AÚN NECESITO AYUDA CON LOS SERVICIOS DE MI HIJO.
- Estaba trabajando con Gina G. Luego parece que “desapareció”. Luego me contactó Erica Clark. Me sorprendió que nadie me hubiera informado de este cambio. ¿Ahora trabajaré con Erica?
- Recibí ayuda de OCRA un par de veces. Son muy amables y se muestran dispuestos a ayudar en el futuro también. Gracias.
- Fue excelente y muy servicial.
- Aimee también es servicial y está muy informada. Se tomó el tiempo para explicar, respondió todas nuestras preguntas y se aseguró de que las entendiéramos.
- ¡Maitria fue muy comprensiva y servicial!
- Maitria y Brenda fueron muy complacientes 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!
- Respondieron mi correo electrónico dentro de las 24 horas.
- Siento que Brittnee Gillespie me comprendió y realmente me ayudó con mi caso. Si no hubiera sido por su asistencia, no creo que el distrito escolar se hubiera encargado de satisfacer las necesidades de mi hijo. Agradezco mucho su apoyo y asistencia. ¡Muchas gracias por su programa!
- No recibí ayuda y quiero que me devuelvan la llamada telefónica.

- Deberían haberme derivado al Departamento de Justicia por mi caso de mala conducta policial. No necesitaba un abogado de lesiones personales.
- Muy profesionales y serviciales.
- Me trataron muy bien, y las enfermeras fueron muy amables y serviciales cuando tenía dudas. Gracias.
- Estoy tan feliz de que la señora Scott me haya ayudado a ganar mi caso contra el centro regional. Pudo prepararme bien y ahora mi hijo es un cliente del centro regional. Estoy feliz con su servicio y con el personal. Continuaré llamando para recibir asesoramiento y recomendaré OCRA a mis amigos y familiares. ¡Gracias!
- PERSONAS BUENAS Y SERVICIALES. NECESITAN MÁS PERSONAL.
- ¡Los felicito por su conocimiento!
- ¡Brittnee Gillespie es increíble!
- Nunca devuelven las llamadas o llaman después de varias semanas.
- Es interesante, pero por ahora parece estar todo bien.
- Alejandra fue amable y comprensiva y sabía mucho. Escuchó y me explicó todo con detalle. ¡Gracias!
- Toda la información.
- Mi domicilio postal a partir de ahora es ELIMINADO.
- ¡Excelente comunicación! Realmente se preocuparon por mí y por el caso de apelación de mi hijo con discapacidades. ¡Samantha y Alex fueron excelentes!
- Annie fue de gran ayuda y completó muchos trámites que eran necesarios.

- CONOCEN MI CASO RELACIONADO CON EL AAP, PERO DICEN QUE MI HIJO NO REÚNE LOS REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA. ESTO ES TOTALMENTE FALSO.
- Agradezco todo el apoyo que recibí por parte de Kristen.
- Desde hace mucho tiempo que mi familia recibe mucha ayuda de la señora Kimberlee y de Lorie Atamian, tanto antes como después del incendio Camp Fire en Paradise, California (si escribiéramos un libro, probablemente no entrarían todos los elogios en él). Honestamente, Lorie Atamian es la mejor persona que encontré para mí y mis hijas. Adoramos a su cachorro de defensa, Jasper. Su amabilidad y devoción van mucho más allá de la relación entre el cliente y el abogado. En este momento estoy lagrimeando al pensar en todas las veces que estuvo disponible para nosotros. Tengo dos hijas de 20 y 25 años con diagnóstico de autismo, TDAH y trastorno bipolar (ambas jóvenes). Yo tengo problemas de salud y no tengo otros familiares. Creo que no podría haber atravesado todo esto sin su ayuda. Estaríamos todos separados ahora. Nos amamos y queremos permanecer juntos. En este momento, Lorie está trabajando con otro abogado talentoso en mi problema con el IHSS. Esto es aterrador porque dependemos por completo de los ingresos del IHSS. A pesar de que es difícil, sentimos mucho agradecimiento. Además, está ayudando a mi hija menor con las evaluaciones de la escuela y su IEP. Solo me gustaría añadir que desearía que hubiera más abogados porque muchas personas necesitan ayuda. ¡Kimberlee, Kathy y Lorie son increíbles! ¡Gracias! :)
- Mi problema con el distrito escolar se resolvió gracias a los servicios que recibí de OCRA.
- 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.
- Sus servicios fueron excelentes. Nos brindaron un enorme apoyo y buenas sugerencias.
- Fueron de ayuda.

- Después de enviar toda la información y los documentos al defensor de los derechos de los clientes de OCRA en el este de Los Ángeles, el señor Scarlis me envió un correo electrónico donde decía que no me podían ayudar con mi problema o caso porque no había recursos disponibles. Siento una gran decepción.
- Ni la escuela de mi hijo ni el FNRC me habrían tomado en serio si no hubiera sido por Kimberlee Candela. Es una luz que brilla en medio del terrible y horroroso proceso de intentar obtener servicios para mi hijo.
- Gracias.
- Estoy muy conforme con los servicios de OCRA.
- Fueron de mucha ayuda y tuve la suerte de que me guiaran en el camino.
- No, el administrador de casos de mi hijo es ELIMINADO en San Leandro, California.
- Fueron maravillosos y de mucha ayuda.
- Me ayudaron mucho porque no sabía nada acerca de esto y me guiaron para que supiera lo que tenía que hacer con el SSI y el IHSS. Hicieron una gran diferencia. ¡Es excelente!
- Siento que deben ayudar a resolver los problemas que tenemos. Por ejemplo, solicité registros médicos del hospital y solo me dieron el número de teléfono que ya tenía, pero no contestaron. Necesito que los pidan por mí.
- Alejandra fue excelente. Fue paciente, comprensiva y de mucha ayuda. ¡Muchísimas gracias!
- Cuál es el proceso o información sobre la transición a ser un adulto.
- Mi hija y yo podemos confiar en esta oficina. Todas las personas que trabajan allí son muy serviciales.
- ¡Gracias por TODA su ayuda! Las preguntas legales son difíciles.

- Estuve muy conforme con el servicio que recibí por parte de Celeste Palmer. Le agradezco mucho.
- Gracias por toda su ayuda.
- Son magníficos y sus talleres y sus consultas son excelentes. Gracias.
- ¡Gracias por brindarme información que era difícil de conseguir!
- ¡El personal de OCRA nos hizo perder nuestro valioso tiempo! Nos prometieron que nos ayudarían, pero no nos ayudaron ni nos asesoraron. Son trabajadores del estado que desperdician el dinero de los contribuyentes. ¡NO trabajan, solo cobran! ¡NO nos ayudaron!
- La señora Miller realmente me escuchó. Respondió todas mis preguntas. Me ayudó a resolver mi problema.
- ¡Muy serviciales!
- Me alegra haber descubierto OCRA. Tenía muchas dudas con el CVRC. Brenda me ayudó con sus respuestas y su orientación. Gracias.
- Fueron claros y explícitos.
- Todos fueron muy serviciales e informativos.
- ¡Alejandra es grandiosa! Es fácil hablar con ella y brinda ayuda durante todo el proceso.
- Aimee hizo un excelente trabajo cuando nos ayudó con la solicitud del IHSS para obtener servicios de supervisión y protección para nuestro hijo, la cual fue aprobada.
- Muchas gracias por todo lo que hacen, muchachas. ¡Son mis heroínas no reconocidas!
- Un excelente servicio. Agradezco mucho su ayuda.

- No solo no me devolvieron la llamada por días, sino que, cuando pude hablar con un abogado, no parecía conocer las leyes relevantes para el caso de mi hijo.
- Son personas muy agradables que lograron que...
- Rachel fue de mucha ayuda y muy meticulosa. 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.
- Estoy muy feliz y agradezco su ayuda y atención. Gracias.
- Ambos fueron serviciales y amables. Alex sabe mucho. Dedicó mucho tiempo a asesorarme.
- Me decepcionó que la falta de recursos haya impedido que OCRA se involucre directamente en la resolución del problema de mi hija.
- Fueron muy amables. Fueron eficientes y me dieron la confianza para poder hablar con ella. Mi hijo y yo estamos muy contentos con el servicio.
- Yulahlia Hernandez y Annie son muy amables y me dieron la información que necesitaba.
- Gracias por la asistencia.
- Lori y Kristin me trataron muy bien. Sentía miedo y preocupación. Me reconfortaron con sus conocimientos. Fueron de mucha ayuda.
- Fueron agradables y amables cuando nos ayudaron con nuestra situación. Fueron muy profesionales y empáticos.
- Excelente, brindaron apoyo a tiempo. Muchas gracias.
- ¡Aimee Delgado es profesional, rápida y extremadamente servicial!
- La atención es excelente y siempre están dispuestos a cooperar.
- Gracias.

- Tania Schloss y María Salas son muy serviciales, amables y eficientes.
- Son BASTANTE BUENOS en el hogar ELIMINADO.
- GRACIAS POR TODA LA AYUDA Y LA PACIENCIA. AGRADEZCO QUE EXISTA un recurso como el suyo para las personas necesitadas.
- No hacen NADA. ¿Para qué están? Necesitan mejorar.
- Se pusieron de mi lado y se mostraron entusiasmados por ayudarme.
- Fueron muy amables. Fueron eficientes y me dieron la confianza para poder hablar con ella. Mi hijo y yo estamos muy contentos con el servicio.
- ¡Toda la información que recibí fue útil y excelente!
- No parece que hayan entendido mi situación.
- Ana Rivas fue de mucha ayuda y muy amable.
- Sin la ayuda de OCRA, no sé cómo ayudar a mi hijo o brindarle atención. Agradezco tener a OCRA.
- Estoy increíblemente agradecida por tener a OCRA como recurso. Nos han ayudado 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!
- Fueron de mucha ayuda y me dieron lo que necesitaba. Gracias. Llamaré nuevamente si lo necesito.
- Estoy muy feliz con el servicio de OCRA. Jacqueline Miller me ha ayudado mucho, al igual que María Rojas. ¡Muchas gracias!
- Gina me ayudó con las preguntas que tenía y fue muy amable y amigable. Nunca recibí el correo electrónico con la información que necesitaba. Dijo que lo envió dos veces, pero nunca lo recibí. Gina

sabía mucho y fue muy profesional. Le volvería a pedir ayuda por teléfono.

- Definitivamente continuaré comunicándome con OCRA. Son muy serviciales.
- ELIMINADO quedó muy satisfecha con Kimberlee y con toda la ayuda que recibió. ELIMINADO acudiría a ella nuevamente.
- La persona que tomó mis datos de ingreso fue muy servicial. Luego, el defensor me envió algunos PDF con información que no comprendía. Respondí el correo electrónico rápidamente con preguntas específicas sobre los PDF y pedí que me aclararan la información, pero nadie me respondió. No recibí ayuda.
- Me trataron bien y con respeto y con toda la discreción que merezco. Gracias por toda la ayuda.
- Jacqueline fue muy capaz y atenta y demostró mucha empatía por nuestra familia. Estamos muy agradecidos de haber podido acceder a sus servicios. ¡Muchísimas gracias!
- Fue informativa.
- Excelente servicio, muy atentos y muy recomendable.
- Fue excelente.
- Atentos y serviciales.
- Excelentes servicios. ¡Muy útiles!
- Gracias a Yinka y al personal.
- Recibí los documentos del SSI para apelar por mi hijo en inglés y la señora Clara Torres me ayudó a comprenderlos en mi lengua materna, el español. Es muy paciente y aclaró todas mis dudas; estoy muy feliz con su trabajo. ¡Gracias!

- Tuve la mejor experiencia con nuestros servicios y les recomendaría totalmente el organismo a otras personas. Rachel se esforzó al máximo para poder ayudarme.
- Samantha me ayudó. Pero tan pronto como le expliqué mi situación, finalizó todo y solo dijo que mi hijo NO reunía los requisitos para el IHSS. Tampoco me ayudó con el SSI ni con el caso de mi hija.
- La ayuda y los servicios de OCRA que yo, ELIMINADO, recibí fueron buenos. Y sí, volvería a pedirles ayuda.
- Pudieron asesorarme, pero sigo sin contar con un abogado para el divorcio. Iré sin representación. Ayudaron con el asesoramiento de la escuela de mi hijo, pero desearía que pudieran participar en la reunión del IEP. Gracias por escucharme.
- No me gustan los correos electrónicos. Les pedí que me llamaran, pero no lo hicieron. Y deben ayudar con el derecho penal. No hay ningún programa disponible que nos pueda ayudar con el derecho penal.
- Siempre son muy respetuosos y amables. También brindan recursos.
- No pudieron asistir a la reevaluación del IHSS porque uno de los padres era capaz de ayudar a su hijo.
- ¡Son increíbles! ¡Gracias!
- Debería llamarlos nuevamente para ver si pueden ayudarme con otras cosas.
- Creo que esta organización elige a quién quiere ayudar. Por favor, equidad para todos.
- Ninguno.
- Lo único que me dieron fueron recursos sobre seguros. Sigo teniendo problemas y mi caso con OCRA está cerrado. Creí que brindaban asistencial legal.
- Son muy serviciales y pacientes.

- Son geniales, gracias por su ayuda.
- Muy útil.
- ¡La ayuda que recibí fue excepcional!
- El servicio era muy limitado. No podían ofrecer más apoyo debido a sus reglamentos. El caso está cerrado en OCRA, pero aún estamos esperando la apelación del SSI.
- Gracias por su servicio.
- Muchísimas gracias por la ayuda que me ofrecieron. Recibí la asistencia que necesitaba y el servicio fue excelente. De nuevo, muchas gracias.
- Celeste Palmer fue de muchísima ayuda. Le agradecemos mucho por el servicio que nos brindó.
- Después de trabajar con OCRA en los problemas de mi hijo con discapacidades con el Seguro Social, abandonaron el caso y me dijeron que me comunicara con mi congresista.
- Estoy muy conforme con los servicios del defensor de los derechos de los clientes.
- Solo me señalaron lo que ya sabía.
- Me dieron una lista de abogados para que me representen en el tribunal superior, pero ninguno aceptó mi caso. Sería más útil si OCRA me diera una lista de personas que aceptan casos *ad honorem*.
- Muchas gracias por su amabilidad y su sincera ayuda con todo.
- ¡Gracias por lo que hacen!
- Realmente agradezco que exista una oficina donde puedo recibir asesoramiento legal y ayuda con nuestro hijo con necesidades especiales. ¡Gracias por ofrecer estos servicios *ad honorem*!

- La respuesta fue muy buena.
- SUPERARON MIS EXPECTATIVAS POR COMPLETO. ANA TRABAJÓ CON EL ABOGADO PARA RESPONDER TODAS MIS PREGUNTAS ACERCA DE LAS LEYES Y LOS REGLAMENTOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN TEMPRANA Y EL PROCESO DE APELACIONES.
- Aunque me orientaron acerca de lo que debía hacer, hasta cierto punto, también me dijeron que no me representarían en el caso de mi hijo.
- Servicio muy rápido y amigable. Se aseguraron de que comprendiera por completo lo que se aconsejaba en mi situación.
- La señora Salas y la señora Schloss siempre trataron a mi hijo en sus casos como una persona, no como un número. Siempre se aseguran de que toda la información esté clara y están dispuestas a responder todas mis preguntas. La señora Salas es increíble.
- Soy el padre del cliente. Mi hijo me pidió que completara este formulario porque yo comprendo las interacciones con OCRA mejor que él.
- Kristen y Anna fueron de mucha ayuda. Realmente agradecemos los servicios que nos brindó OCRA.
- OCRA fue de mucha ayuda y están muy informados. ¡Desearía haberlos llamado hace años!
- AGRADEZCO LA AYUDA Y EL APOYO.
- Necesito más programas como este.
- Brindaron mucho apoyo para mis dos hijos. Fueron atentos y la explicación fue muy buena. Gracias por ayudarme.
- Kristen Evans fue muy profesional; respondió todo y revisó todos los documentos. Realmente me gustó la manera en que trabajó; la recomiendo.

- La SSA no resolvió la solicitud ni las nuevas solicitudes en dos años. Sin embargo, con la ayuda de OCRA, la SSA respondió como debía en menos de dos semanas. ¡Fue muy rápido! Gracias, OCRA. Quedé muy conforme y siento mucho agradecimiento.
- ¡Alex y Lourdes son asombrosas!
- Los servicios son excelentes, pero necesitamos más ayuda en español o para procesar los casos más rápido.
- Son personas muy amables y siempre responden mis preguntas. Gracias.
- Quiero vivir sin compañía. Modo de vida independiente.
- No me brindaron los servicios que necesitaba. No tomaron el caso, así que, en realidad, tuve que arreglarme por mi cuenta y perdí el caso. Consulte el documento adjunto.
- Sin OCRA, hubiera desistido en solicitar los servicios del FNRC y de la escuela (CUSD) que le corresponden a mi hijo.
- Me dieron un buen abogado.
- Me ayudaron a comprender.