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

MEMORANDO

DESTINATARIO: Shannon Cogan, directora interina

DE: Ibrahim Saab, abogado supervisor de difusiones
Paula Sandoval, coordinadora de difusiones
Eva Casas-Sarmiento, abogada administradora

REF.: Informe anual de OCRA sobre la difusión (1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020)

FECHA: 31 de agosto de 2021

El año pasado fue un año de mucha incertidumbre y cambios. La Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA), junto con todas las partes interesadas de la comunidad de personas con discapacidades tuvo que adaptarse rápidamente. Se precisaron aportes de las partes interesadas para ayudar a redefinir nuestras prioridades, de modo que coincidieran con nuestras condiciones actuales relacionadas con la pandemia.

La oficina conversó de manera interactiva y comunicativa con los grupos de la comunidad a los que ayuda para conocer sus opiniones sobre problemas importantes y sobre cómo OCRA puede mejorar sus servicios. Las sesiones de conversación con participantes en todo el estado dieron lugar a conexiones con grupos reducidos en áreas regionales, mientras que los debates individuales con líderes locales ayudaron a identificar problemas y necesidades de capacitación en el estado. Las estrategias específicas de participación de OCRA para comprender mejor cómo abordar las necesidades de los clientes y las familias en el futuro incluyeron lo siguiente:

- Debates en foros públicos con grupos numerosos.
- Debates sobre planificación estratégica con grupos reducidos.
- Conversaciones individuales con líderes de la comunidad.
- Intercambio de historias durante las clínicas de ingreso y los entrenamientos.
- Conferencias virtuales de múltiples sesiones en todo el estado.

La intersección entre la discapacidad y el racismo sistemático (y las disparidades raciales que esto provoca) fue uno de los problemas principales. OCRA dio prioridad a la interacción con comunidades de color tradicionalmente marginadas, como las comunidades latinas y afroamericanas. Otras prioridades que surgieron incluyeron los derechos de los clientes en instituciones, y el aislamiento y el mayor riesgo de infección de los residentes en viviendas grupales.

OCRA preparó a su personal para la comunicación, la colaboración y el trabajo con la comunidad de manera más eficaz. El personal debe estar preparado para interactuar con clientes y familias de manera competente desde un punto de vista cultural y para comunicarse de manera oral y por escrito con eficacia. OCRA adoptó medidas específicas para cumplir con este objetivo. En particular, brindó un espacio seguro para que el personal pudiera debatir acerca del modo en que la pandemia, la intranquilidad social y otros factores sociales afectaron la defensa de sus clientes. El personal participó en un entrenamiento sobre lenguaje sencillo para comunicarse con mayor eficacia. Los demás entrenamientos se centraron en la disparidad en el acceso a servicios en el sistema de los centros regionales y en cómo conectarse con los clientes y las familias que se vieron afectadas de manera desproporcionada durante la pandemia. OCRA se aseguró de que el personal aprendiera acerca de los cambios legislativos relacionados con el COVID-19 que afectan a los clientes y las familias de los centros regionales. También se les animó a que se unieran a grupos de recursos para empleados, a fin de fomentar un sentimiento de pertenencia y de apoyo basado en experiencias compartidas.

En el presente informe se brinda información sobre los entrenamientos y presentaciones de difusión que se realizaron entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021. Durante este periodo, OCRA llevó a cabo 430 entrenamientos y actividades de difusión para 13.474 asistentes. Esto representa una disminución del 27 % en la cantidad de participantes, en comparación con el periodo de informe que va de julio de 2019 a junio de

2020. En su mayoría, las actividades del periodo anterior se realizaron antes de las restricciones de actividades presenciales debido al COVID-19.

Durante el periodo de informe, OCRA aumentó la cantidad de eventos de difusión, ya que el personal incorporó las habilidades necesarias para la difusión virtual y el público comenzó a sentirse más cómodo con el uso de plataformas virtuales como Zoom. Durante el primer semestre del año fiscal, OCRA organizó 199 eventos de difusión, en comparación con los 251 realizados en el segundo semestre del año (un aumento del 26 %).

A continuación, se encuentran algunos ejemplos de los diferentes tipos de actividades de difusión que organizó el personal: presentaciones y entrenamientos sobre autodefensa, generales y específicas.

Entrenamientos sobre autodefensa

Cada oficina de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA) organiza al menos un entrenamiento sobre autodefensa por año de contrato. Los temas incluyen la preparación para emergencias, la autodefensa, los derechos de los clientes, el derecho a administrar el dinero, el derecho a votar, las opciones de vivienda en la comunidad y los derechos y las opciones laborales.

OCRA organiza un emocionante bingo sobre los derechos de los clientes.

La pandemia de COVID-19 no impidió que los participantes de los programas diurnos de Pace Solano (Pace) pudieran aprender sobre sus derechos. En mayo de 2021, Yulahlia Hernandez y Annie Breuer, defensora y defensora asociada, respectivamente, de los derechos de los clientes del Centro Regional del Norte de la Bahía (North Bay Regional Center, NBRC), organizaron un bingo sobre los derechos de los clientes. Antes del juego, Yulahlia y Annie repartieron paquetes, incluso los premios, a los hogares de todos los jugadores. Los 33 asistentes aprendieron mucho a partir del animado debate. Por ejemplo, Yulahlia y Annie explicaron el derecho a trabajar, a recibir correspondencia sin abrir y a recibir visitas. Todos los participantes se divirtieron mucho. Incluso un jugador gritó con emoción: "¿Podemos hacer esto todo el día?". Yulahlia y Annie estaban muy agradecidas por haber colaborado con Pace para organizar un evento tan exitoso, a pesar de la pandemia de COVID-19.

Los adolescentes aprenden a proteger su dinero y su identidad.

Los miembros del grupo Teen Titans (Titanes adolescentes) del Centro Regional San Gabriel/Pomona (San Gabriel/Pomona Regional Center, SGPRC) estaban entusiasmados por aprender maneras prácticas de proteger su dinero y la información que los identifica. Aimee Delgado, defensora de los derechos de los clientes de este centro regional, presentó el entrenamiento sobre autodefensa de junio de 2021 ante un público que incluía a alumnos de la escuela media y secundaria.

Aimee utilizó diferentes situaciones hipotéticas para ilustrar cómo aplicar la información explicada en el mundo real. Por ejemplo, sugirió maneras de mantenerse a salvo al momento de usar redes sociales, de enviar correos electrónicos y mensajes de texto y de hacer o recibir llamadas telefónicas. El entrenamiento interactivo también les permitió a los participantes compartir sus propias experiencias y aprender de los demás. Cada uno recibió un paquete del taller “Hands off my $$” (¡Aléjate de mi dinero!), que incluía refrigerios dulces y salados y una botella de agua promocional de OCRA. Ahora estos adolescentes pueden compartir estos valiosos consejos con sus familias y amigos.

Fotografía: Imagen del folleto que publicitaba este divertido evento.

<u>¡Prepararse para emergencias puede ser divertido!</u>

El programa Ideal Programs invitó a Heiser Lopez, asistente defensora de los derechos de los clientes de OCRA en el Centro Regional Centro Sur de Los Ángeles (South Central Los Angeles Regional Center, SCLARC), para que dictara un entrenamiento divertido e interactivo sobre la autodefensa para los miembros de su programa diurno. Si bien los participantes asistieron desde sus hogares, estaban emocionados por ver a sus amigos y aprender a mantenerse a salvo durante diferentes emergencias. Alexander Scarlis, defensor de los derechos de los clientes de OCRA en el Centro Regional del Este de Los Ángeles (Eastern Los Angeles Regional Center, ELARC), se unió a Heiser para explicar cómo prepararse para

incendios, terremotos e inundaciones. Utilizaron el libro de trabajo “Feeling Safe Being Safe” (Sentirse a salvo estando a salvo), elaborado por el Comité de Asesoramiento para el Consumidor del Departamento de Servicios de Desarrollo.

Heiser y Alex también utilizaron situaciones de la vida real y un video educativo para ayudar a debatir acerca de qué incluir en un equipo de emergencia. Después de cada situación, los participantes tuvieron la oportunidad de compartir sus experiencias personales y de recomendar cómo prepararse para estas situaciones inesperadas. Los asistentes disfrutaron de aprender de los demás. ¡El evento tuvo tal éxito que Heiser programó entrenamientos mensuales con el grupo!

Entrenamiento general

OCRA copresenta un seminario web sobre las adaptaciones razonables en hospitales y las alternativas a la conservatoria.

El Centro de Recursos y Empoderamiento para Familias del Centro Regional del Westside (Westside Regional Center, WRC) se puso en contacto con OCRA debido a que algunas familias tuvieron problemas para brindar apoyo a sus seres queridos que habían estado internados durante la pandemia de COVID-19. Las normas estrictas de los hospitales que prohíben las visitas y las precauciones implementadas para evitar la propagación del coronavirus pueden impedir que las personas con discapacidades reciban el apoyo que necesitan.

Will Leiner, abogado administrador del grupo de especialistas en discapacidades intelectuales y del desarrollo de Disability Rights California, dio una presentación junto con Kristen Evans, defensora de los derechos de los clientes de OCRA en el WRC. El público estaba conformado por familias, personal, grupos comunitarios y proveedores del WRC. Will explicó cómo los familiares, los conservadores y el personal de apoyo pueden acceder a los hospitales y ayudar a las personas con discapacidades que están internadas durante la pandemia. Habló sobre la importancia de que los consumidores conozcan y ejerzan sus derechos. Ofreció diversos recursos, incluidas las pautas y los recursos vigentes del Departamento de Salud estatal.

Kristen habló acerca de las alternativas menos restrictivas a la conservatoria, como las directivas anticipadas sobre la atención médica y los poderes de representación generales. Estos documentos ayudan a las

personas con discapacidades a tomar decisiones con respecto a la atención que recibirán y de quiénes los ayudarán a tomarlas, en caso de no poder hacerlo por sí mismos. Kristen les proporcionó documentos de muestra y recursos. También habló sobre los principios de la asistencia para tomar decisiones y del modo en que pueden reflejar las elecciones y los valores de una persona. Los participantes hicieron comentarios muy positivos acerca de la utilidad del debate y de lo oportuno que era. Ya han pedido colaborar nuevamente en entrenamientos futuros sobre este y otros temas.

Los clientes aprenden a reducir el estrés durante la pandemia de COVID-19.

La pandemia de COVID-19 ha tenido diferentes efectos en nuestra salud física y mental. Todos podemos aprender formas de relajarnos y de manejar el estrés con mayor eficacia. Este fue el objetivo de Scott Barron, par defensor de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA), cuando Easter Seals lo invitó a dictar un entrenamiento virtual sobre el estrés y la relajación para los participantes de su programa diurno en Paramount. El evento ayudó a 45 personas a aprender a reconocer el estrés. También compartieron sus experiencias personales en cuanto a la forma de manejar el estrés durante la pandemia. Muchos participantes comentaron que se sentían ansiosos y solitarios, y que los reconfortaba saber que algunos de sus amigos sentían lo mismo y que debían afrontarlo solos.

Scott utilizó materiales elaborados por el Comité de Asesoramiento para Consumidores del Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Service, DDS) para dirigir el animado debate. Estos materiales utilizan el modelo "pensar, planificar, hacer" para identificar habilidades de liderazgo e implementar planes en la vida diaria, incluso para reducir el estrés. También incluyen la historia de Kristi y su ansiedad por su próxima visita al odontólogo, para demostrar cómo aplicar el proceso de tres pasos. Después de analizar la situación de Kristi, los asistentes utilizaron el libro de trabajo para desarrollar un plan para ir al centro comercial. El grupo analizó opciones de transporte y actividades divertidas para hacer en el centro comercial y hacerles frente a las altas temperaturas. ¡Todos acordaron que la planificación ayuda a reducir el estrés!

<u>Los médicos de cabecera aprenden sobre la elegibilidad para recibir servicios del centro regional y cómo OCRA puede ayudar a sus pacientes.</u>

En enero de 2021, Maitria Moua, defensora de los derechos de los clientes de OCRA en el Centro Regional del Valle Central (Central Valley Regional Center, CVRC), trabajó con el Programa de Cooperación sobre Discapacidades del Neurodesarrollo (Neurodevelopmental Disabilities, NDD) de San Joaquin Valley para dar una presentación ante más de 100 médicos en el Simposio Anual sobre el Autismo para Médicos de Cabecera. Este programa fue fundado por padres de los niños con discapacidades en conjunto con la Universidad de California San Francisco de Fresno (Centro Médico Regional Comunitario) en el Valle Central de California. Maitria brindó una breve descripción general acerca de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA). Explicó quiénes reúnen los requisitos para recibir los servicios del Programa de inicio temprano y de los centros regionales. También hizo énfasis en el papel importante que desempeñan los médicos de cabecera en la tarea de identificar a las personas que podrían beneficiarse de dichos servicios. Antes del simposio, muchos médicos y enfermeros no sabían de qué manera OCRA podía beneficiar a sus pacientes. Muchos médicos derivaron a pacientes a OCRA recientemente, para que reciban ayuda. Maitria está trabajando con diferentes enfermeros a fin de programar entrenamientos adicionales.

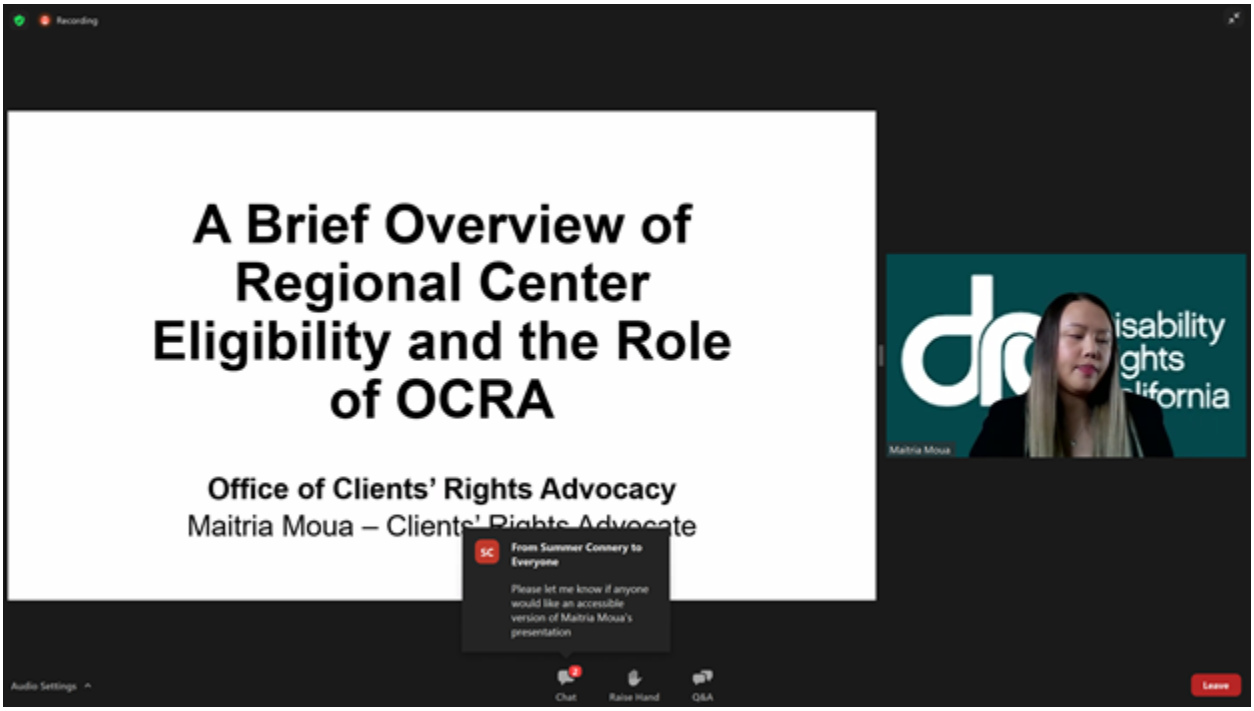

Imagen: Maitria Moua dando una presentación en Zoom para médicos de cabecera acerca de la elegibilidad para los servicios del centro regional y la función de OCRA. La imagen anterior fue publicada en la página de Facebook de UCSF Fresno.

<u>OCRA organiza una serie de entrenamientos sobre los derechos de los clientes para proveedores de servicios.</u>

Liberty Healthcare (Liberty) administra varios hogares de apoyo conductual mejorado (Enhanced Behavioral Supports Homes, EBSH) en las áreas de servicio del Centro Regional San Gabriel/Pomona (San Gabriel Pomona Regional Center, SGPRC) y el Centro Regional de San Diego (San Diego Regional Center, SDRC). Estos nuevos hogares contratan a personal con entrenamiento y experiencia especializados en el trabajo con clientes de centros regionales cuyos comportamientos no les permitirían vivir con seguridad en la comunidad si no recibieran esta ayuda. Estos establecimientos también ofrecen supervisión complementaria y planificación de intervenciones conductuales intensivas.

Después de asistir al entrenamiento sobre los derechos de los clientes dictado por Jens Sorensen, defensor de los derechos de los clientes en servicios de integración en la comunidad, Liberty le pidió a OCRA que dictara una serie de entrenamientos sobre los aspectos básicos de los

derechos de los clientes para los nuevos empleados de los hogares en Ramona y San Diego. Debido a que los hogares de apoyo conductual mejorado (Enhanced Behavioral Supports Homes, EBSH) brindan atención durante las 24 horas, Jens trabajó con Liberty para programar los entrenamientos en función de los horarios del personal. Por ejemplo, dictó varios entrenamientos a primera hora de la mañana, para que el personal nocturno pudiera asistir.

Durante el entrenamiento, Jens aclaró que los derechos de los clientes de los centros regionales no se limitan a los descritos en la Ley Lanterman. Les explicó que también están protegidos por la Constitución de los Estados Unidos y por otras leyes de derechos civiles estatales y federales. Además, Jens abordó la función del defensor de los derechos de los clientes en el proceso de revisión de la denegación de derechos. Utilizó varias situaciones hipotéticas para ejemplificar problemas habituales relacionados con los derechos de los clientes, con los que los proveedores de servicios residenciales pueden encontrarse. Pese a la pandemia, Jens continúa buscando maneras creativas de entrenar a los proveedores de servicios sobre el respeto de los derechos de los clientes.

Entrenamiento específico

Las comunidades a las que la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA) ayuda en todo el estado son la comunidad asiática (que incluye a las comunidades china, japonesa, coreana, vietnamita, hmong, filipina y polinesia), la comunidad afroamericana, la comunidad latina y la comunidad de pueblos nativos estadounidenses. De los 430 entrenamientos que se realizaron durante este periodo de informe, aproximadamente el 33 % de las actividades y entrenamientos organizados por OCRA estuvieron destinados a las comunidades multiétnicas y lingüísticamente diversas a las que el personal de OCRA brinda ayuda. De todos modos, todos los clientes y familias de todas las comunidades pueden asistir también a los entrenamientos no específicos de OCRA.

Reconexión con familias latinas durante un análisis práctico de sus derechos de apelación.

Muchas familias no tienen claro de qué modo la pandemia de COVID-19 afecta su derecho a acceder a los servicios del centro regional, como alivio, cuidado durante el día y asistencia personal. Los miembros del

grupo de apoyo para padres hispanohablantes “Broader Spectrum Broader Minds” (Espectro amplio, mentes abiertas) del Centro Regional de Harbor (Harbor Regional Center, HRC) experimentan de primera mano lo difícil que ha sido para esta población tradicionalmente marginada saber cómo defender sus servicios esenciales durante estos tiempos difíciles. Johnanthony Alaimo, defensor de los derechos de los clientes, dictó un entrenamiento interactivo sobre el derecho a apelar la denegación de un centro regional durante la pandemia de COVID-19. Vanessa Juarez, asistente defensora de los derechos de los clientes, brindó el servicio de interpretación al español.

El evento también abordó los requisitos de notificación adecuada y el derecho a recibir una carta de notificación de resolución. Johnanthony y Vanessa dieron recomendaciones sobre el tipo de pruebas que deben presentarse para justificar la continuidad de un servicio. Al final del entrenamiento, hicieron una demostración práctica de cómo llenar la apelación y otros formularios de reclamo. Los participantes agradecieron la modalidad de “aprender haciendo”, que les permitió comprender mejor la información y aplicarla a situaciones de la vida real. Johnanthony y Vanessa estaban felices de volver a conectarse con este grupo y de programar otros entrenamientos interactivos.

OCRA finaliza una serie de entrenamientos informativos con Fiesta Educativa.

Las familias monolingües hispanohablantes del sur de California estaban entusiasmadas por aprender a mejorar el acceso a los servicios de los centros regionales para sus seres queridos. El evento de marzo de 2021 concluyó con un entrenamiento de cuatro partes dictada por el personal de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients’ Rights Advocacy, OCRA) de todo el sur de California. OCRA colaboró con Fiesta Educativa para desarrollar una serie web para satisfacer las necesidades únicas de la comunidad latina con mayor eficacia.

Samantha Avalos, asistente defensora de los derechos de los clientes de OCRA en el Centro Regional del Este de Los Ángeles (Eastern Los Angeles Regional Center, ELARC), explicó los requisitos y cómo solicitar los servicios del Programa de inicio temprano y del centro regional. También describió cómo desarrollar un Plan de apoyo familiar Individualizado exhaustivo y preciso. Los 51 participantes aprendieron a prepararse para la transición de los servicios de los centros regionales a

los del distrito escolar y escucharon más sobre los servicios disponibles conforme a la Ley Lanterman, una vez que el niño cumple tres años. Samantha también brindó consejos prácticos para defender los servicios durante una reunión del Plan de Programa Individual. Los asistentes estaban ansiosos por aprender acerca de los requisitos para solicitar recursos genéricos y financiamiento del déficit del centro regional, si fuera necesario. Muchos asistentes estaban agradecidos por poder aprender acerca de su derecho a apelar las denegaciones del centro regional.

Alexander Scarlis, defensor de los derechos de los clientes de OCRA en el Centro Regional del Este de Los Ángeles, facilitó un animado debate con los participantes, como cierre del entrenamiento. Explicó el procedimiento de OCRA para representar a un cliente. También aclaró los criterios para recibir servicios de relevo y la importancia de la herramienta de evaluación del relevo del ELARC. Los miembros de Fiesta Educativa quedaron tan conformes con la presentación que programaron capacitaciones adicionales con OCRA.

Conclusión

Mientras continúe la pandemia, la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA) identificará estrategias creativas para conectarse con clientes y familias. También les solicitará comentarios a las partes interesadas y a los grupos de la comunidad para garantizar que las actividades planificadas satisfagan debidamente las necesidades de las comunidades marginadas. Nuestra intención es continuar identificando estrategias de participación para ayudar a cubrir la brecha de disparidad. Esperamos retomar nuestros entrenamientos presenciales cuando sea seguro hacerlo. Mientras tanto, nuestro personal continuará utilizando las plataformas virtuales para presentar entrenamientos fundamentales sobre autodefensa. La Unidad de Difusión de OCRA agradece la oportunidad de coordinar presentaciones y entrenamientos de difusión virtuales en todo el estado durante esta crisis de salud pública.