

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO	4
A. Los servicios se brindan de una manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal.....	4
1) Informes de defensa	4
2) Análisis de los clientes a los que se les brindaron servicios	6
3) Análisis de los clientes a los que se ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones	9
4) Difusión y capacitación	11
B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.....	12
C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo.	12
1) Memorandos de entendimiento	15
D. Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA).....	15
E. Los clientes y las familias están satisfechos con los servicios proporcionados.	15
F. La disposición de servicios de defensa de los derechos de los clientes se coordina en consulta con el representante de proyectos del DDS, las organizaciones interesadas, y las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias, que representan la diversidad multicultural de California.	16
G. Se ofrecen capacitaciones sobre autodefensa a clientes y familias al menos dos veces en cada año fiscal.	17
III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17	21
IV. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES	21
V. AGRAVIOS DE LOS CLIENTES	21
VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS	22
VII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS	22

I. INTRODUCCIÓN

Disability Rights California brinda servicios de defensa de los derechos de los clientes en todo el estado para clientes de los centros regionales, conforme a un contrato 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). Este informe anual abarca el periodo entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, correspondiente al segundo año de un contrato de dos años que comenzó el 1 de julio de 2021.

Durante el último año, OCRA resolvió 9,023 problemas para 5,849 clientes. Esto representa un aumento en relación con el año pasado tanto en los clientes a los que se les brindaron servicios (5,474 el año pasado) como en los problemas gestionados (8,386 el año pasado). Es probable que este aumento se deba a la reducción de las restricciones ocasionadas por la pandemia de COVID-19 y a la mayor cantidad de actividades presenciales e interacciones en la sociedad en general. Esto permitió que hubiera más contacto en persona para mejorar la participación y la confianza de la comunidad. A lo largo de todo el periodo de informe, el personal de OCRA, que brinda servicios de defensa directos, trabajó al menos dos días a la semana en las oficinas ubicadas en lugares convenientes para los centros regionales. Algunos defensores trabajan en las oficinas más de dos días a la semana. Los miembros del personal están disponibles para los clientes de los centros regionales durante el horario de atención habitual y para las actividades por las noches y los fines de semana, así trabajen en las oficinas o a distancia.

OCRA realizó 325 capacitaciones durante el último año y se puso en contacto con alrededor de 12,352 personas, una mayor cantidad con respecto al año anterior. El personal de defensa de OCRA dirigió la mayoría de las capacitaciones y los eventos de difusión. También contamos con un equipo dedicado exclusivamente a los eventos de difusión y las capacitaciones, compuesto por un defensor de pares, dos coordinadores de difusión, un abogado supervisor, y un abogado administrador. Nos complace habernos puesto en contacto con más personas que reciben servicios de los centros regionales este año, ya sea en actividades de difusión o a través del manejo de casos. Consulte la sección II.A.4 para obtener más información sobre la participación comunitaria.

OCRA dirige oficinas en todo el estado, en las cuales trabaja mínimo, un defensor de los derechos de los clientes (Clients' Rights Advocate, CRA) y un defensor de los derechos de los clientes asociado o asistente (Assistant or Associate Clients' Rights Advocate, ACRA). El personal se encuentra física y virtualmente disponible para los clientes del área y se comunican con las partes interesadas para comprender las necesidades de la comunidad local. En OCRA también trabajan CRAs y ACRA para todo el estado, quienes "circulan" para brindar servicios a los clientes en oficinas con mayor cantidad de casos, con puestos vacantes, y realizan las tareas de integración con la comunidad.

Todas las oficinas de 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 clientes del centro regional local. Algunos miembros del personal cumplen un horario de atención en las oficinas de los centros regionales, a fin de estar disponibles para los clientes y el equipo del centro regional local. Otros viajan para reunirse con clientes, 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.

Cerca del final de este periodo de informe, OCRA contrató a dos asistentes de admisión bilingües en inglés y español. Los asistentes de admisión reciben las llamadas telefónicas de las oficinas con mayor actividad del estado. En una oficina con mucha actividad, los CRA y ACRA suelen estar ocupados al teléfono, en reuniones o en eventos. Esto significa que no pueden atender su teléfono directamente y las personas que llaman dejan mensajes de voz. Debido a los asistentes de admisión, una mayor cantidad de personas que llaman pueden comunicarse directamente con alguien en su primera llamada, lo que disminuye la cantidad de mensajes que dejan. Los asistentes de admisión también ingresan la información básica del cliente y el problema por el cual se comunica en el sistema de administración de casos. Gracias a esta tarea, las oficinas con mucha actividad pueden centrarse en los clientes, los casos y los eventos de difusión. Este es un proyecto piloto que OCRA está estudiando para hacer modificaciones con el fin de garantizar el éxito para los clientes y el personal.

OCRA cuenta con un personal diverso en cuanto a la raza, el origen étnico, y la discapacidad. Alrededor del 25 % del personal de OCRA se identifica como personas con discapacidades, incluyendo personas que reciben servicios de los centros regionales, y muchos otros miembros son

familiares de personas con discapacidades. La experiencia vivida por las personas con discapacidades es fundamental para brindar un servicio de excelencia y con empatía. Además, Disability Rights California se enteró en junio de 2023 que somos uno de los diez empleadores legales del estado en ser reconocidos por la Asociación de Abogados del Estado de California (State Bar of California) con un sello dorado por nuestros esfuerzos para defender y representar la diversidad, equidad e inclusión como empleador.

Consulte el anexo A para obtener una lista del personal y las ubicaciones de las oficinas a partir del 30 de junio de 2023.

II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO

El contrato de defensa de los derechos de los clientes exige los objetivos de rendimiento establecidos en el anexo A, párrafo M. Cada uno de los resultados requeridos se analizan en las secciones A-F a continuación.

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 9,023 problemas de clientes de centros regionales. OCRA brindó servicios a más clientes con más problemas que el año pasado. Las estadísticas, adjuntas como anexo B y analizadas a continuación, muestran la gran variedad de problemas y la gran cantidad de casos abordados por el personal de OCRA. El informe de defensa, adjunto como anexo C, va de enero a junio de 2023 y cuenta las historias y el impacto de los casos individuales o los eventos de difusión.

1) Informes de defensa

Mientras los informes contienen datos y números, las historias de OCRA demuestran los resultados de los clientes. El personal de OCRA escribe resúmenes de casos o eventos de capacitación que demuestran un buen resultado, explican la ley, o enseñan una lección. Con la intención de ser breves, las historias de este informe son solo una muestra de los casos que OCRA abordó. Es posible solicitar informes de defensa más detallados. OCRA resumió los casos en la primera mitad del año fiscal en el informe de defensa semestral, que presentó al DDS anteriormente. Los resúmenes de enero a junio de 2023 se adjuntan como anexo C. En el informe se utilizan nombres ficticios para mejorar la legibilidad y, a la vez, mantener 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 los centros regionales y otras agencias. Los diversos casos suelen ser en respuesta a las llamadas de un cliente, o de alguien que llama en su nombre, que recibe la oficina, incluido el personal de los centros regionales.

El personal de OCRA brinda representación directa en diversas áreas problemáticas, como beneficios públicos, atención médica, servicios del centro regional, colocación comunitaria, y educación especial. Los que siguen son tres casos de centros regionales no incluidos en el informe de defensa. Además, son ejemplos típicos de los servicios directos que brinda OCRA todos los días.

Katie recibe más respiro fuera del hogar.

Katie vive con su madre y padre. Recibe cuidado de respiro fuera del hogar 21 días al año. Durante seis meses, el centro regional ignoró la solicitud de su familia para aumentar el cuidado de respiro fuera del hogar. OCRA se comunicó con el centro regional y solicitó una notificación de resolución. OCRA recomendó a la familia reunirse con el centro regional y presentar información nueva junto con una nueva solicitud de respiro fuera del hogar. El centro regional aprobó un aumento a 48 días al año de cuidado de respiro fuera del hogar. Ahora Katie recibe el cuidado que necesita en un centro de respiro médico distinguido mientras los padres toman un merecido descanso.

Natalie recibe más apoyo y ayuda inmediata para una situación crítica relacionada con la vivienda.

Natalie se comunicó con OCRA durante un momento muy estresante. Natalie junta con sus hijos recibieron una notificación en la que se les informaba que debían mudarse en un plazo de tres días. Natalie tiene capacidad limitada para leer y escribir. OCRA le leyó y explicó la notificación para que comprendiera su situación. Luego, puso a Natalie en contacto con su coordinador de servicios del centro regional e intercedió por ella para que recibiera ayuda inmediata con su problema de vivienda. OCRA ayudó a Natalie a aumentar sus horas de servicios de apoyo para la vida, de 25 a 50 horas al mes, para ayudarla con la mudanza y a mantener su vale de vivienda. También apoyó a Natalie durante este momento difícil. El centro regional aceptó darle a Natalie un vale para un motel, para que tuviera un lugar donde vivir con sus hijos mientras buscaban otras

opciones de vivienda. OCRA también puso a Natalie en contacto con una organización de asistencia legal especializada en derechos de vivienda. La acción rápida de OCRA protegió a Natalie de un proceso de desalojo, que podría haberle hecho perder su vale de vivienda.

Caleb y Sarah reciben servicios atrasados del centro regional.

La madre de Caleb y Sarah se comunicó con OCRA para solicitar ayuda para recibir servicios del centro regional, incluidos servicios de respiro y de cuidado infantil. La familia estaba sufriendo inestabilidad en cuanto a la vivienda. Mientras esperaban los servicios del centro regional, se mudaron a un apartamento administrado por un programa para familias sin vivienda. Debido a la mudanza, la familia terminó viviendo en la zona de influencia de otro centro regional. Durante el proceso de transferencia, OCRA intercedió ante el centro regional original y el centro regional nuevo, para lo cual hizo llamadas telefónicas, envió correos electrónicos, y organizó una reunión para diseñar un Plan de Programa Individual (Individual Program Plan, IPP). De esta manera, se aseguró de que los niños recibieran los servicios que necesitaban durante la transición. Después de la reunión, Caleb y Sarah comenzaron a recibir sus servicios de respiro y de cuidado infantil.

2) Análisis de los clientes a los que se les brindaron servicios

Entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, OCRA gestionó 9,023 casos. El anexo B contiene la recopilación completa de datos del año fiscal.

Esta información ha sido compilado por los siguientes indicadores:

1. Edad
2. Condado
3. Discapacidad
4. Origen étnico
5. Raza
6. Idioma
7. Sexo
8. Identidad de género
9. Pronombre
10. Situación de vivienda
11. Tipo de problema (códigos de problemas)
12. Tipo de servicio
13. Motivo del cierre (solicitudes de servicio de información y referencia)

Cuando analizamos a quiénes brinda servicios OCRA, comparamos las estadísticas de clientes de OCRA en todo el estado con las estadísticas de clientes de los centros regionales en todo el estado. Para esta sección, utilizamos el libro de datos (Fact Book) del DDS, 18.^a edición, que es el último libro publicado.

En los centros regionales, el 13.6 % de los clientes que reciben servicios pertenecen a la categoría de 0 a 2 años de edad. Estos clientes se consideran de inicio temprano hasta que cumplen 3 años. OCRA brindó servicios a un 1 % de los clientes de este rango de edad. Las familias con hijos de esta edad tal vez aún no tengan problemas para acceder a los centros regionales y a los recursos genéricos, y es posible que desconozcan los servicios de OCRA. OCRA buscará más formas de acercarse a esta población.

El porcentaje de personas que reciben servicios de los centros regionales y de OCRA comienza a nivelarse, a medida que los clientes se hacen mayores. El grupo de 3 a 5 años de edad representa el 8 % de los clientes que reciben servicios de OCRA y el 8.7 % de los clientes de los centros regionales. El grupo etario más grande al cual OCRA brinda servicios es de entre 22 y 31 años de edad, y representa el 18 %. Los centros regionales también brindan servicios a este grupo etario, que representa el 18 %.

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 y 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. Más de la mitad de los clientes de OCRA, el 53.5 %, son personas que tienen autismo, con un diagnóstico único o doble. El 41.2 % de los clientes de los centros regionales padecen autismo. Las personas con autismo están sobrerrepresentadas como clientes de OCRA, lo que demuestra la dificultad que tienen los clientes y las familias para acceder a los servicios. Poco más del 12 % de los clientes de OCRA tienen un doble diagnóstico. Este número puede ser inferior a la cantidad real de clientes de OCRA que tienen tanto una discapacidad del desarrollo como una discapacidad mental. Existe un estigma asociado a la discapacidad mental, por lo que es posible que las personas no lo digan cuando se comunican con OCRA para pedir ayuda. Además, casi la mitad de los clientes de la OCRA son menores de edad y, con frecuencia, los diagnósticos de salud mental se determinan cuando las personas son mayores. Es importante registrar estos datos, ya que OCRA

brinda servicios a muchos clientes en entornos restrictivos o en riesgo de ingresar en uno, quienes a menudo tienen un doble diagnóstico.

Las estadísticas sobre el origen étnico de los clientes que recibieron servicios durante el año muestran el compromiso y el éxito continuo de OCRA para llegar a comunidades tradicionalmente desatendidas. Por ejemplo, el 42.2 % de los clientes que reciben servicios de OCRA se identificaron como hispanos o latinos. Esta cifra es superior al 39.8 % de los clientes de los centros regionales que se identificaron como hispanos o latinos. Algunas personas que llaman a OCRA no quieren declarar si son hispanos/latinos o no. En esos casos, se les incluye en el número total de clientes, pero no en el recuento de hispanos o latinos.

Los datos de los clientes afroamericanos y asiáticos figuran en el apartado sobre “raza” de este informe anual. El 8.8 % de los clientes que reciben servicios de OCRA se identificaron como afroamericanos. Esta cifra supera un poco el 8.6 % de los clientes de los centros regionales. Los clientes asiáticos representan el 6.9 % de los clientes de los centros regionales y el 8.3 % de los clientes que reciben servicios de OCRA. Algunas personas que llaman no quieren declarar su raza. En esos casos, se las incluye 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 pertenecientes a “dos o más razas”, según lo cual no se los incluye en el recuento de cada raza. OCRA tiene el agrado de haber superado la paridad con las comunidades asiáticas y afroamericanas, en cuanto a las poblaciones de todo el estado.

En los casos en los que se registra el sexo, OCRA tradicionalmente ha brindado servicios a más hombres que mujeres. En este periodo de informe, recibieron servicios un 66 % de hombres y un 33.2 % de mujeres. En los centros regionales también se brindan servicios a más hombres que mujeres. En los centros regionales, se brindaron servicios a un 65.7 % de hombres, en comparación con un 34.3 % de mujeres. OCRA también recoge información sobre la identidad de género; así, descubrió que las personas que se identifican con inconformidad de género o género no binario representan menos del 1 % de las personas que llaman.

El porcentaje de clientes que viven en el hogar de los padres u otro hogar familiar sigue representando, por mucho, el mayor número de solicitudes de servicios para los clientes que reciben servicios de OCRA: hubo 6,103 solicitudes de servicios de clientes que viven en el hogar familiar, es decir, el 67.6 % de los casos gestionados por OCRA. En los centros regionales, el 64.3 % de los clientes viven en el hogar familiar. El siguiente

grupo más numeroso al que se brindan servicios es el de las personas que viven de forma independiente, con 1027 solicitudes de servicio (o el 11.4 %) con esta situación de vivienda. En casi todas las oficinas de OCRA hubo un caso de un cliente sin vivienda. En una oficina, en la que se brindan servicios a clientes del Centro Regional de Harbor, hubo 14 casos en los que el cliente no tenía vivienda. Durante este periodo, OCRA recibió 82 solicitudes de servicio en las que el cliente no tenía vivienda. El año pasado, ese número fue de 64. Escuchamos que la mayor preocupación de los clientes y familiares es la situación de vivienda.

OCRA registra el motivo para cerrar casos en el nivel más bajo de servicio: información y referencia. Aquí es cuando OCRA brinda información básica, en lugar de asesoramiento legal específico. Esto puede ser una publicación, una respuesta a una pregunta general o una referencia a otra organización de asistencia legal o abogado. El personal de OCRA selecciona una de doce opciones cuando cierra un caso en este nivel. En el 37 % de los casos, OCRA los cerró en este nivel porque la persona que llamó pidió información, la referencia o solo una publicación. El segundo motivo más común, que representa el 15.5 %, era que el problema no reunía los requisitos para OCRA. Aquí es cuando un cliente necesita ayuda con un problema de derecho de familia, una lesión personal o un problema que no está relacionado con la discapacidad. El tercer motivo más común, que representa el 11.5 %, ocurría cuando el personal revisaba una evaluación o un documento requeridos por OCRA, pero luego no se tomaba ninguna otra medida. El informe contiene la frecuencia de los otros nueve motivos.

3) Análisis de los clientes a los que se ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones

La ley exige que los centros regionales informen a CRA sobre las personas que viven en entornos restrictivos y las personas cuyas ubicaciones comunitarias corren el riesgo de fracasar. Esto incluye a las personas que viven o están en riesgo de entrar en el Centro de Desarrollo de Porterville, Canyon Springs, una institución para enfermedades mentales y los hogares estatales de estabilización, capacitación, asistencia y reintegración (Stabilization Training Assistance Reintegration, STAR).

Los centros regionales deben enviar a OCRA evaluaciones integrales y notificaciones de reuniones de los clientes en estos entornos restrictivos y los clientes que viven en hogares de apoyo conductual mejorado (Enhanced Behavioral Support Homes, EBSH) y hogares comunitarios de

crisis (Community Crisis Homes, CCH). Los proveedores de EBSH y CCH deben invitar a OCRA a las reuniones del Equipo de Apoyo al Comportamiento Individual (Individual Behavior Support Team, IBST), y el personal debe asistir a tantas como sea posible con los recursos disponibles.

Los CRAs y ACRA locales y estatales de OCRA se ocupan de estos casos. La asistencia o representación suele requerir un tiempo considerable y muchas actividades. Estas incluyen hablar con el cliente sobre sus deseos, revisar los registros, asistir a una variedad de reuniones, negociar a través de llamadas telefónicas, redactar y presentar documentos para el tribunal, hablar con el defensor público del cliente, el coordinador de servicios, los miembros de la familia o los administradores del hogar sobre posibles arreglos de vivienda y servicios, y asistir a las reuniones de planificación del alta y las fechas de los tribunales, todo para abogar por el movimiento de regreso a la comunidad o por más servicios para permanecer en la comunidad.

Durante este periodo de revisión, el personal de OCRA se ocupó de 268 casos de personas que viven en hogares de apoyo conductual mejorados y 224 casos de personas que viven en hogares comunitarios de crisis. El personal de OCRA gestionó 105 casos de personas que viven en el Centro de Desarrollo de Porterville o el Centro Comunitario Canyon Springs. OCRA también ayudó en 48 casos en los que el cliente estaba en un hogar STAR para tratamiento. OCRA gestionó 44 casos para personas en instituciones para enfermedades mentales. El personal de OCRA se compromete a ayudar a las personas a vivir en el entorno menos restrictivo posible, un mandato de la Ley Lanterman. La siguiente historia muestra cómo un cliente consiguió integrarse en la comunidad.

Monique se muda a un entorno menos restrictivo.

Monique vivía en un establecimiento de seguridad desde 2020 debido a su conducta agresiva. No le gustaba el establecimiento de seguridad y quería mudarse a un entorno menos restrictivo cuanto antes. OCRA revisó las evaluaciones. También asistió a muchas reuniones con el personal del centro regional, el personal del establecimiento de seguridad y los proveedores. OCRA intercedió por Monique para que pudiera mudarse a una ubicación menos restrictiva. El equipo de Monique revisó y analizó su plan de transición a una ubicación nueva y menos restrictiva. Ahora

Monique vive en un hogar comunitario de crisis. Si bien estos hogares son temporarios, Monique ahora está integrándose en su comunidad.

4) Difusión y capacitación

Los eventos de difusión y las capacitaciones tienen dos objetivos importantes: 1) informar a las personas sobre la disponibilidad de los servicios de OCRA y 2) educar a las personas sobre la ley y sus derechos. OCRA se ocupa de las comunidades desatendidas y se esfuerza por llegar a las personas que jamás se han comunicado para pedir ayuda. También brinda capacitaciones sobre muchos temas a diversas personas: clientes, familiares, personal de los centros regionales y proveedores, y miembros de la comunidad. Los temas de las capacitaciones incluyen los derechos de los clientes, cuestiones de abuso y negligencia, el Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS), Medi-Cal, cuestiones de los centros regionales, 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 tutela y la autodeterminación.

Durante el último año fiscal, OCRA presentó 325 capacitaciones de difusión, en comparación con 307 capacitaciones el año anterior. A estas capacitaciones asistieron alrededor de 12,352 clientes, familias, proveedores de servicios, personal de los centros regionales y miembros de la comunidad. Esto representa un gran aumento con respecto a la cifra de 8,228 del año anterior. OCRA ha continuado organizando capacitaciones y conferencias virtuales, también ha asistido a más eventos presenciales. Durante la primera mitad del año, OCRA participó en 54 eventos presenciales. Durante la segunda mitad del año, participó en 80 eventos presenciales.

OCRA elabora y presenta nuevas capacitaciones para personas con discapacidades en inglés, español y otros idiomas. OCRA utiliza las publicaciones del sitio web de Disability Rights California (DRC) durante los eventos de difusión para brindar información a comunidades diversas en términos étnicos y lingüísticos. DRC traduce todas las nuevas publicaciones de autoayuda publicadas en línea a los idiomas umbral de California. Los participantes han comentado que fue bueno para ellos disponer de orientación y materiales en su idioma.

El personal de OCRA concluyó las actividades de difusión específica que formaban parte de sus planes de dos años, creados para el periodo entre julio de 2021 y junio de 2023. La difusión específica está diseñada para

llegar a las personas de las comunidades tradicionalmente desatendidas. Cada oficina realizó al menos seis actividades de difusión al año para un grupo específico de personas subrepresentadas en la zona de influencia de la oficina. Para el próximo periodo de informe, el personal de OCRA se centrará en las necesidades específicas de la comunidad local con discapacidades. En cada oficina local, se creará un nuevo plan de difusión que incluya, al menos, dos capacitaciones sobre autodefensa y se analizará cuál es la mejor manera de satisfacer las necesidades de la comunidad local mediante el uso de los aportes de los clientes directos, los comentarios de las familias y las tendencias que observan. 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.

Desde el 1 de julio de 2022 hasta el 30 de junio de 2023, OCRA resolvió 9,023 problemas de clientes. Excepto por 21 de estos casos, todos los demás se resolvieron de manera informal. Esto significa que el personal de OCRA llevó 21 casos a audiencia, pero trató o resolvió todos los demás en un nivel inferior. Estas cifras son coherentes con las de años anteriores: el 99 % de todos 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.

OCRA también ha establecido sistemas de resolución informales con el personal de los centros regionales. Cuando un cliente tiene un problema con su administración de casos, sus servicios u otro problema del centro regional, el personal de OCRA puede llamar o enviar un correo electrónico a una persona designada en el centro regional para resolver el problema. Esto mismo ocurre con los recursos genéricos en algunas zonas. Por ejemplo, en el condado de Los Ángeles, los defensores de asistencia legal, incluido el personal de OCRA, pueden llamar o enviar un correo electrónico a un administrador designado tanto en las oficinas de IHSS como de Medi-Cal del condado. El uso de estas vías informales ahorra tiempo del personal y recursos del estado y el condado, y permite que todos tengan más tiempo para resolver más problemas.

C. Se fomentan las relaciones de trabajo colaborativas armoniosas.

El personal de OCRA sigue colaborando con los centros regionales locales, las partes interesadas y los miembros de la comunidad. Algunos

ejemplos de la colaboración con los centros regionales son la participación del personal de OCRA en lo siguiente:

- Comités asesores locales del programa de autodeterminación
- Consejo asesor de STAR del centro regional
- Comités de diversidad del centro regional
- Reuniones del grupo de trabajo sobre disparidad
- Comités de revisión del ECT
- Comités de bioética
- Comités de revisión de modificación de comportamiento
- Comités de evaluación de riesgos
- Reuniones de enlace con la oficina de Proyectos de Desarrollo de Recursos Regionales y el centro regional (Regional Resource Development Project – Regional Center, RRDP-RC)

Algunos ejemplos de la colaboración con partes interesadas y grupos comunitarios son la participación del personal de OCRA en lo siguiente:

- Comité de asesoramiento para el consumidor (Consumer Advisory Committee, CAC) en relación con el acceso al paratransito
- Subcomité de operaciones en relación con el acceso al paratransito
- Grupo de trabajo de transición de adultos
- Colaboración Latina: Centro de recursos del Instituto UC Davis MIND
- Consejos de coordinación del condado
- Reuniones con el condado o los defensores sobre los beneficios, servicios y apelaciones
- Grupo de trabajo de justicia penal
- Grupo asesor de la Iniciativas para el Desarrollo de las Personas con Discapacidades (Disability Thrive Initiative)
- Equipo de trabajo de servicios de desarrollo (Developmental Services, DS) y grupos de trabajo de implementación (y muchos otros grupos de enfoque y grupos de trabajo del DDS)
- El Arc de California
- Grupo de trabajo de atención médica
- Comité de salud y bienestar - Grupo de trabajo forense
- Reuniones de defensores estatales de IHSS
- Comité de educación del Tribunal de Dependencia del Condado de Los Ángeles
- Junta asesora de múltiples agencias (Multi-Agency Advisory Board, MAAB)

- Consejo asesor de personas con discapacidades y envejecimiento (People with Disabilities and Aging Advisory Council, PWDAAC)
- Junta de autodefensa del condado de Los Ángeles (Self-Advocacy Board of Los Angeles County, SABLAC)
- Proyectos conjuntos sobre autodefensa de la SABLAC y el Consejo Estatal sobre Discapacidades del Desarrollo (State Council on Developmental Disabilities, SCDD)
- Capacitación sobre autodefensa del SCDD
- Control amistoso de autodefensa del SCDD
- Reuniones de defensores estatales de SSI
- Reuniones de partes interesadas de la División de Audiencias Estatales (State Hearings Division, SHD)
- Red Estatal de Autodefensa (Statewide Self-Advocacy Network, SSAN)
- Comités de planificación de entrenamiento de vida con apoyo
- Los comités de planificación del Arc de California
- Centro universitario para la excelencia en las discapacidades del desarrollo (University Center for Excellence in Developmental Disabilities, UCEDD)
- Comité asesor de accesibilidad a las votaciones (Voter Accessibility Advisory Committee, VAAC) del condado de Los Ángeles

Muchos miembros del personal de OCRA brindan capacitación al personal del centro regional y a los proveedores sobre temas como los derechos de los clientes, los servicios de OCRA o un área sustantiva de la ley, como son los beneficios del Seguro Social. El personal de OCRA se reúne regularmente con el personal de los centros regionales y los socios comunitarios para detectar tendencias, compartir experiencias y conocimientos y colaborar en muchos temas. Durante este periodo de revisión, se continuó con las reuniones de manera virtual y presencial. Muchos miembros del personal del centro regional han hecho OCRA su contacto principal si sus clientes tienen problemas legales.

OCRA ha comprobado, de acuerdo con el requisito del contrato, que parte de la defensa más efectiva se lleva a cabo debido a las relaciones interpersonales y la defensa informal. Las llamadas a OCRA provienen de muchas fuentes. El personal ha mantenido la capacidad de resolver asuntos de manera informal, y a menudo se corre la voz de estas negociaciones exitosas en la comunidad de personas con discapacidades.

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: Centro Regional del Norte del Condado de Los Ángeles, Centro Regional Frank D. Lanterman, Centro Regional San Andreas, Centro Regional del Extremo Norte y Centro Regional de Harbor. OCRA ha enviado copias de todos los memorandos de entendimiento al DDS. En el anexo F se encuentra el estado de cada memorando revisado.

D. Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA)

ARCA se reunió con OCRA durante este año fiscal y debatieron sobre cuestiones legislativas y presupuestarias del estado. ARCA y OCRA también brindan servicios en conjunto en grupos de trabajo, equipos de trabajo y comités. Esto incluye el comité directivo de servicios para personas sordas, el equipo de trabajo de servicios de desarrollo y los grupos relacionados, el equipo de alianza estatal sobre la colaboración entre las redes de servicios para personas con discapacidades y personas mayores, y el grupo asesor del programa de autodeterminación.

E. Los clientes y las familias están satisfechos con los servicios proveídos.

Disability Rights California reconoce la importancia de la satisfacción del cliente. OCRA mantiene el compromiso de atender a los clientes y familiares de una manera y con resultados que garanticen la satisfacción del cliente y su familia con los servicios proveídos. En el pasado, OCRA utilizaba una encuesta de satisfacción del cliente, desarrollada con el DDS hace muchos años. Los resultados de la encuesta mostraron una satisfacción positiva de los clientes durante cada periodo de revisión. OCRA está revisando la forma en que determinan la satisfacción del cliente y los resultados. OCRA no envió la encuesta anterior a ningún cliente durante este periodo de revisión. Si bien no utiliza una encuesta

formal, OCRA ve los resultados positivos de los clientes en diversos problemas legales que se muestran en las estadísticas y el informe de defensa. Cuando los casos terminaron, los clientes de OCRA informaron al personal y los miembros de la comunidad que estaban muy satisfechos con los servicios ofrecidos. Los clientes satisfechos comparten la información de contacto de OCRA con otras personas que llaman por primera vez. Otro indicador de la satisfacción de los clientes es el bajo número de quejas, en comparación con el número de casos que gestiona OCRA. Durante este periodo de revisión, solo hubo diez quejas de nivel uno y ninguna pasó a un nivel superior. En comparación con los 9,023 casos abordados, este bajo número de quejas es notable. Los casos se abordan de forma oportuna. Los clientes y las familias suelen comunicarse con OCRA porque han tenido algún problema. Están por perder beneficios 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 anota en el registro de entrada si un cliente tiene un plazo o un cronograma 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.

Los supervisores de OCRA revisan con regularidad los casos abiertos por el personal para asegurarse de que avancen de forma oportuna. El equipo de administración controla si los casos se cerraron después de la fecha ideal según las mejores prácticas y, si hay alguna inquietud, hace un seguimiento con el personal para revisar la importancia de la gestión oportuna de casos.

F. La provisión de servicios de defensa de los derechos de los clientes se coordina en consulta con el representante de proyectos del DDS, las organizaciones interesadas y las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias, que representan la diversidad multicultural de California.

OCRA se reúne con el gestor de contratos del DDS durante el año fiscal para revisar la información sobre los servicios de OCRA en los informes anuales y semestrales. Cuando el DDS ha pedido ver datos específicos, OCRA responde añadiéndolos al siguiente informe.

El Comité de Participación Comunitaria de la Junta Directiva de DRC recoge las aportaciones de la comunidad multicultural de personas con discapacidades, incluidas las personas con discapacidades del desarrollo, sobre los servicios de DRC y OCRA. El director y el personal de OCRA han participado en varios comités de partes interesadas sobre el proceso de audiencia en apelaciones y la reforma de la tutela durante este periodo de revisión. Durante estas sesiones, OCRA escucha y aprende las prioridades de la comunidad de personas con discapacidades del desarrollo. Muchos miembros del personal de OCRA participan en comités de diversidad con sus centros regionales locales para encontrar formas de brindar mejores servicios a diversos grupos de clientes.

El director de OCRA también organizó sesiones de escucha con el personal de OCRA para escuchar ideas sobre cómo prestar mejores servicios a los clientes. Las ideas del personal proceden del trabajo directo con los consumidores y los familiares para escuchar lo que es importante para ellos. El trabajo directo incluye el trabajo directo con los casos y los eventos de difusión. Dado que las sesiones de escucha han sido tan informativas, OCRA seguirá escuchando a la comunidad sobre cómo proporcionar servicios eficientes y de alta calidad con los que los clientes estén satisfechos.

G. Se ofrecen capacitaciones sobre autodefensa a clientes y familias al menos dos veces en cada año fiscal.

El artículo 4433(d)(5) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions Code) exige que el contratista que preste servicios de defensa a los clientes de los servicios de los centros regionales ofrezca al menos dos capacitaciones sobre autodefensa a los clientes. El contrato de Disability Rights California con el DDS 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 al año sobre autodefensa a los clientes, lo que supera las dos capacitaciones obligatorias. Muchas oficinas ofrecen más de una capacitación por año. Este año fiscal, OCRA realizó 27 capacitaciones sobre autodefensa, en comparación con 18 el año anterior. Esto representa un aumento del 50 % y coincide con la mayor cantidad de capacitaciones presenciales realizadas durante el año pasado.

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 DDS y los de opciones de situación de vivienda elaborados por este mismo departamento. 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 DDS, 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 para consumidores que se incluyen a continuación. Casi sin excepción, los consumidores están satisfechos con las capacitaciones de OCRA. En el anexo G se encuentra una lista de las capacitaciones sobre autodefensa realizadas el año pasado.

Comentarios de la encuesta “Manos fuera de mi dinero”.

5. How did this training meet your needs?

Information pertaining to persons w/ disabilities

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades esta capacitación?

“Información relacionada con las personas con discapacidades”.

Do & Aida were ~~at~~ ^{super kind} approachable

5. How did this training meet your needs?

Learned about Rights

6. How would you rate the quality of the presentation?

Poor Fair Good Excellent Fantastic

“Bo y Aida fueron muy amables y accesibles”.


5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades esta capacitación?

“Aprendí sobre derechos”.

6. ¿Cómo calificaría la calidad de la presentación?

Excelente, fantástica.

4. Was the speaker interesting? YES NO

Comments:  Thank you!!

5. How did this training meet your needs?

The training was informative in all areas of money management & protection

4. ¿Fue interesante el orador? Sí

Comentarios: “(Sonrisa) ¡Gracias!”.

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades esta capacitación?

“La capacitación me informó sobre todas las áreas de administración y protección del dinero”.

5. How did this training meet your needs?

learning to spend money

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades esta capacitación?

“Aprendí a gastar dinero”.

[Redacted]

YES NO
 

Comments: Both trainers were friendly.

Sí

Comentarios: “Ambos capacitadores fueron amigables”.

Comentarios de la encuesta "Bingo sobre los derechos de los clientes".

4. Was the speaker interesting?

YES


NO


Comments: Interactive & fun

4. ¿Fue interesante el orador?

Sí

Comentarios: "Interactivo y divertido".

5. How did this training meet your needs?

Explained services plainly & easy to understand.

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades esta capacitación?

"Se explicaron los servicios de forma clara y fácil de entender".

3. Did you learn something from this training?

YES


NO


Comments: I learned different things

3. ¿Ha aprendido algo de esta capacitación?

Comentarios: "Aprendí diferentes cosas".

4. Was the speaker interesting?

YES


NO


Comments: Kept presentation interesting & fun.

4. ¿Fue interesante el orador?

Comentarios: “Mantuvo la presentación interesante y divertida”. (Sí).

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 cliente del centro regional que cree que se ha abusado un derecho o que 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. Durante el año fiscal pasado, no se presentó ningún reclamo relacionado con el título 17, como se indica en el anexo H.

IV. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

Conforme al artículo 50530 del título 17 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations, CCR), un proveedor de atención puede denegar uno de los derechos básicos de un cliente del centro regional si hay una buena razón. Por buena razón se entiende que las acciones del cliente son peligrosas para sí mismo o los demás, o que existe el riesgo de destrucción de la propiedad. El defensor de los derechos de los clientes debe recibir y revisar la denegación y presentar un informe trimestral al DDS 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 DDS, OCRA presentará informes duplicados, según lo solicitado. El anexo I es el registro actual de las denegaciones de derechos recibidas en las oficinas de OCRA.

OCRA también presentó muchas capacitaciones que fueron bien recibidas sobre los derechos de los clientes y el proceso de denegación para proveedores nuevos y actuales de servicios residenciales. Por ejemplo, OCRA capacita a los proveedores actuales, así como a los nuevos proveedores, trimestralmente a través de muchos programas de orientación de los centros regionales.

V. QUEJAS DE LOS CLIENTES

El contrato le exige a OCRA contar con un procedimiento de quejas e informar a todos los clientes sobre dicho procedimiento. El DDS 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. Cuando se niega la prestación de un servicio solicitado, el personal de OCRA ofrece el procedimiento de quejas en todas las cartas a los clientes y demás personas que se comunican con OCRA.

Durante el último año fiscal, OCRA abordó 9,023 cuestiones. Los clientes de los centros regionales o miembros de sus familias presentaron 10 quejas de primer nivel, 0 quejas de segundo nivel y 0 quejas de tercer nivel. El anexo J contiene un gráfico que detalla las quejas presentadas contra OCRA durante este periodo.

VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS

OCRA no les cobra a los clientes o sus familiares ni a los defensores honorarios o costas por los servicios. 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 costos 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. Antes, OCRA cobraba honorarios en algunos casos de educación especial o mandamientos judiciales. Los honorarios y los costos pueden negociarse en la mediación o un juez de derecho administrativo puede imponerlos si el demandante es la parte vencedora. Las tasas se cobran a la parte contraria, que normalmente es un distrito escolar. Los costos incluyen todo gasto del cliente o de OCRA, como las evaluaciones de peritos. Ni Disability Rights California ni OCRA cobran los honorarios de los abogados a los consumidores.

OCRA no recibió honorarios de abogados durante este periodo de informe anual. Consulte el anexo K.

VII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

El contrato exige que cada año Disability Rights California realice recomendaciones al DDS sobre posibles métodos para mejorar los servicios que OCRA provee a los clientes de los centros regionales.

El apoyo del DDS a lo largo de los años ha hecho posible que OCRA preste un servicio eficaz y eficiente a los clientes. Apreciamos las relaciones positivas y la posibilidad de comunicarnos con el DDS 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.

Como el ciclo de este contrato estaba por concluir, Disability Rights California y el DDS negociaron una enmienda de un año al contrato, en la que se incluía la financiación para seis puestos adicionales pensados para mejorar la receptividad. Disability Rights California aprecia esta asignación de recursos, ya que algunas oficinas cuentan con una gran carga de casos y necesitan más de dos defensores para satisfacer las necesidades de la comunidad. En el momento de redactar este informe, está en marcha la contratación de defensores bilingües adicionales para las oficinas de OCRA que brindan servicios a los clientes de los centros regionales de San Diego y del Norte de la Bahía. Otros dos puestos serán para los asistentes de admisión que atenderán las llamadas telefónicas de las oficinas con mucha actividad, como se describió anteriormente. Este proyecto mejoró la satisfacción de los clientes, ya que las personas que llamaron dijeron que valoraban que alguien atendiera el teléfono y no tuvieran que dejar un mensaje. También esperamos contratar a dos miembros nuevos del personal para asistir al director y al equipo de administración de OCRA, ya que se ocupan de supervisar todo el trabajo.

VIII. CONCLUSIÓN

OCRA brinda un servicio excepcional a muchas personas con discapacidades del desarrollo en todo el estado. El personal de OCRA tiene el agrado de poder realizar más de este trabajo importante, incluidos el trabajo de defensa y los eventos de difusión, nuevamente de forma presencial. 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.