

INFORME ANUAL DE LA OFICINA DE DEFENSA DE
DERECHOS DE LOS CLIENTES
(1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022)

ÍNDICE

	<u>PÁGINA</u>
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO.....	4
A. Los servicios se brindan de manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal.....	4
1) Informes de defensa.....	5
2) Análisis de los consumidores a los que se les brindaron servicios ..	6
3) Análisis de los consumidores a los que se les ayuda a mudarse a una forma de vivienda menos restrictiva.....	9
4) Eventos de difusión y entrenamiento	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.....	13
1) Memorandos de entendimiento (MOU).....	14
2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (ARCA).....	15
D. Los consumidores y las familias están satisfechos con los servicios prestados.	15
1) Encuesta de satisfacción de los consumidores.....	15
2) Casos abordados de manera oportuna.....	16
E. La prestación de servicios de defensa de los derechos de los clientes se coordina en consulta con el representante de proyecto del DDS, las organizaciones interesadas y las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias que representan la diversidad multicultural de California.	17
F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a consumidores y familias al menos dos veces en cada año fiscal.	18

III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17	19
IV. DENEGACIÓN DE DERECHOS DE LOS CLIENTES	19
V. QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES.....	20
VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS.....	20
VII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS	21
VIII. CONCLUSIÓN	22

LISTA DE DOCUMENTOS DE PRUEBA

ANEXO A.....	Registro del personal de la OCRA
ANEXO B.....	Estadísticas de la OCRA
ANEXO C	Informe de defensa
ANEXO D	Informe de difusión y entrenamiento
ANEXO E.....	Informe por tipo de servicio
ANEXO F.....	Memorandos de entendimiento
ANEXO G	Encuestas de satisfacción de los consumidores
ANEXO H	Capacitaciones anuales sobre autodefensa
ANEXO I.....	Reclamos del título 17
ANEXO J	Denegación de derechos
ANEXO K.....	Informe de quejas de los consumidores
ANEXO L.....	Informe anual de honorarios de abogados

I. INTRODUCCIÓN

Disability Rights California brinda servicios de defensa de los derechos de los clientes en todo el estado para consumidores del centro regional, conforme a un contrato plurianual con el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS), a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA). El 1 de julio de 2021 se renovó la vigencia del contrato por un período de 2 años hasta el 30 de junio de 2023. La OCRA ha completado el primer año de este contrato de dos años. Este informe anual abarca el período que va del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022.

Durante el año pasado, OCRA resolvió 8.386 asuntos para 5.474 consumidores. Esto representa un aumento con respecto al año pasado,

tanto en clientes atendidos (5.248 el año pasado) como en asuntos tratados (8.155 el año pasado). La OCRA realizó 307 entrenamientos durante el último año fiscal, con presentaciones ante 8.228 personas aproximadamente. La OCRA también cuenta con un equipo de personal dedicado exclusivamente a los eventos de difusión y los entrenamientos. Este equipo de difusión incluye a un par defensor, dos coordinadores de difusión, un abogado supervisor y un abogado administrador. Los equipos de gestión y difusión están buscando formas de llegar a los clientes y familias desatendidos para prestarles un servicio directo. Consulte la sección II.A.4 para obtener información detallada sobre la participación comunitaria.

El personal de OCRA obtuvo resultados positivos para los clientes en una variedad de asuntos legales, como se muestra en las estadísticas y en el informe de defensa. Los clientes de OCRA también informaron una alta satisfacción con los servicios de OCRA. El 25 % del personal de OCRA se identifica como personas con discapacidad, incluyendo personas atendidas por los centros regionales y muchos más son familiares de personas con discapacidad. La experiencia vivida con la discapacidad es un componente crucial para ofrecer un servicio excelente y empático. Consulte la sección II.D para obtener información acerca de la satisfacción de los consumidores.

La OCRA cuenta con oficinas en todo el estado, en las cuales trabajan, como mínimo, un defensor de los derechos de los clientes (CRA) y un asistente defensor de los derechos de los clientes o defensor de los derechos de los clientes asociado (ACRA). El personal está disponible física y virtualmente para los consumidores de la zona y se conecta con las partes interesadas para comprender las necesidades de la comunidad local. En OCRA también trabajan los CRA y ACRA de todo el estado, quienes se trasladan para atender a clientes en oficinas con mayor cantidad de casos y con puestos vacantes, y realizan las tareas de integración con la comunidad. Se adjunta como Anexo A una lista del personal y de la ubicación de las oficinas al 30 de junio de 2022.

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 consumidores del centro regional local. Durante épocas sin pandemia, algunos miembros del personal cumplen un horario de atención en los centros regionales, a fin de estar disponibles para los consumidores y el equipo del centro regional local. Otros viajan para reunirse con consumidores, miembros de las familias o con grupos en lugares remotos. El personal de OCRA busca

escuchar y comprender las necesidades de las comunidades de los clientes de los centros regionales y hace todo lo posible por satisfacer esas necesidades únicas. El personal de OCRA ha trabajado más en las oficinas durante la última parte de este periodo de revisión. En algunas oficinas, el personal está presente físicamente 5 días a la semana, y en otras, al menos 2 días a la semana, para mantener reuniones seguras con los clientes o recoger documentos. Tanto si el personal está en las oficinas como si trabaja a distancia, está accesible para los consumidores durante todo el horario laboral de la semana.

II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO

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

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

La tradición de OCRA de brindar servicios a personas con discapacidades del desarrollo continúa. Durante el último año fiscal, abordamos 8386 casos de consumidores del centro regional. OCRA brindó servicios a más clientes y más casos que el año pasado. OCRA tuvo un aumento de las llamadas, probablemente porque la gente podía centrarse ahora en mejorar las prestaciones y los servicios en lugar de satisfacer las necesidades básicas de alimentación y alojamiento.

OCRA tuvo vacantes de personal en este periodo de revisión. Aunque OCRA tiene CRA y ACRA estatales, a menudo bilingües, cuando el personal está fuera de la oficina, las vacantes pueden ser difíciles para los clientes y los familiares que confían en el anterior defensor. Esto puede dar lugar a una menor cantidad de llamados a las oficinas, hasta que el personal nuevo establezca conexiones, genere confianza y realice tareas de difusión. Las estadísticas, adjuntas como Anexo B y analizadas a continuación, muestran la gran variedad de problemas y casos abordados por el personal de la OCRA. El informe de defensa, adjunto como Anexo C, va desde enero a junio de 2022 y cuenta las historias y el impacto de los casos individuales.

1) Informes de defensa

El resultado de los casos de los clientes de OCRA se ejemplifica en las historias escritas de los defensores sobre los casos o entrenamientos con valor práctico que demuestran un buen resultado, explican la ley o enseñan una lección. Con la intención de ser breves, las historias son solo un resumen, una muestra de los casos que OCRA abordó. Es posible solicitar informes de defensa más detallados. OCRA resumió los casos de la primera mitad del año fiscal en el informe de defensa de verano y otoño de 2021, que OCRA presentó previamente. Se adjuntan como Anexo C los resúmenes de enero a junio de 2022. El informe utiliza nombres ficticios para mejorar la legibilidad y mantener, al mismo tiempo, la confidencialidad.

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

Durante este período de informe, el personal de OCRA brindó representación directa en diferentes áreas de problemas tales como beneficios públicos, atención médica, servicios del centro regional, colocación comunitaria y educación especial. El personal de OCRA escribió sobre un mayor número de casos de educación especial, probablemente porque cuando los alumnos volvieron a la escuela a tiempo completo en persona, tuvieron problemas para acceder a la colocación y los servicios que necesitaban. Destacamos aquí un ejemplo de caso de educación especial:

Fernando obtiene un ayudante temporal personalizado y evaluaciones.

La madre de Fernando se puso en contacto con la OCRA para pedir ayuda con la educación especial de Fernando y los servicios relacionados. OCRA revisó los IEP recientes de Fernando y notó la preocupación de su madre con los comportamientos en la escuela. OCRA aceptó proporcionar representación directa en la reunión del IEP de Fernando. La revisión de los registros de OCRA reveló que la escuela no había evaluado a

Fernando durante más de 5 años, aunque la ley exige que se haga cada 3 años. Gracias a la defensa de OCRA, el distrito accedió inmediatamente a realizar las evaluaciones trienales atrasadas de Fernando y retiró su propuesta de reducir sus servicios de terapia ocupacional. El distrito también accedió a realizar una evaluación del comportamiento funcional para comprender los problemas de conducta de Fernando y una evaluación de los servicios de salud mental relacionados con la educación. Por último, OCRA ayudó a abogar por un ayudante temporal personalizado y para que la madre de Fernando pudiera observar el aula. Las evaluaciones de Fernando están ahora en curso y proporcionarán información actualizada sobre sus necesidades únicas.

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

Entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 la OCRA abordó 8.386 casos. El Anexo B contiene la recopilación completa de datos del año fiscal.

Esta información se organizó de acuerdo con los siguientes indicadores:

1. Edad
2. Condado
3. Discapacidad
4. Origen étnico
5. Raza
6. Lenguaje corporal
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 derivación)

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

Los centros regionales atienden al 13,6 % de los clientes de la categoría de 0 a 2 años, que son clientes de Early Start hasta que cumplen 3 años. OCRA atiende a menos del 1 por ciento de los clientes de esta franja de

edad, según la edición más reciente del libro de datos del DDS, edición 17^a. Es posible que las familias con niños de esta edad aún no tengan problemas para acceder al centro regional y a los recursos genéricos, pero es probable que no conozcan los servicios de OCRA. OCRA buscará más formas de llegar a esta población.

El porcentaje atendido por los centros regionales y OCRA comienza a igualarse a medida que los clientes crecen.

El grupo de edad de 3 a 5 años representa el 7 por ciento de los consumidores atendidos por OCRA, y el 8,1 por ciento de los consumidores de los centros regionales. El grupo de edad más numeroso al que atiende OCRA es el de 22-31 años, con un 17,9 %. Los centros regionales atienden un 16,8 por ciento.

En los casos en los que se registra el género, OCRA ha atendido tradicionalmente a más hombres que mujeres, siendo el 66,3 por ciento de los consumidores atendidos hombres y el 32,7 por ciento mujeres, en este periodo de revisión. OCRA también recogió datos sobre la identidad de género y descubrió que las personas que se identifican como no conformes/no binarias son menos del 1 % de las personas que llaman. Los centros regionales también brindan servicios a más varones que mujeres, según el libro de datos más reciente del Departamento de Servicios de Desarrollo. Según los datos de enero de 2019, los centros regionales atendieron a un 65,2 % de varones, en comparación con un 34,8 % de mujeres.

Las estadísticas de OCRA también incluyen la discapacidad del cliente. Las opciones son las discapacidades del desarrollo definidas por la ley del estado (autismo, parálisis cerebral, epilepsia, discapacidad intelectual o la quinta categoría). Existe una opción de “doble diagnóstico” para aquellas personas que tengan una discapacidad definida por la ley estatal y una discapacidad mental concomitante. Más de la mitad de los clientes de OCRA, un 52 %, son personas con autismo, ya sea solo o con doble diagnóstico. Según el libro de datos del Departamento de Servicios de Desarrollo más reciente, el 37,6 % de los clientes de los centros regionales tienen autismo. Las personas con autismo están sobrerrepresentadas como clientes de OCRA, lo que refleja la dificultad que tienen los clientes y las familias para acceder a los servicios adecuados. El 12 % de los clientes de OCRA tienen un doble diagnóstico. Esta cifra puede ser inferior al número real de clientes de OCRA con una discapacidad del desarrollo y una discapacidad de salud mental. En primer lugar, existe un estigma asociado a la discapacidad mental, por lo que es posible que las personas

no lo digan. En segundo lugar, casi la mitad de los clientes de OCRA son menores de edad. Con frecuencia, los diagnósticos de salud mental se determinan cuando son mayores. Es importante dar seguimiento a esto, ya que OCRA atiende a muchos clientes en entornos restrictivos o en riesgo de ingresar a uno, y que a menudo tienen un doble diagnóstico.

Las estadísticas sobre el origen étnico de los consumidores que recibieron servicios durante el año muestran el compromiso y el éxito continuos de OCRA para llegar a comunidades tradicionalmente subatendidas. Por ejemplo, el 42,2 % de los consumidores atendidos por OCRA se identificaron como hispanos/latinos. Esta cifra es superior al 39,4 % de los consumidores de los centros regionales que se identifican como hispanos/latinos, según el libro de datos más reciente del Departamento de Servicios de Desarrollo. Esto se informa en la categoría "origen étnico". Algunas personas que llaman a OCRA no quieren declarar si son hispanos/latinos o no. Si una persona que llama se niega a declarar, estará incluida en el número total de clientes, pero no se incluye en el recuento de hispanos/latinos.

Muchas oficinas de OCRA han elegido a la comunidad afroamericana o asiática como población a la cual dirigir sus esfuerzos de difusión. Los datos de los consumidores afroamericanos y asiáticos figuran en el apartado de "raza" de este informe anual. El 8,7 % de los consumidores atendidos por OCRA se identificaron como afroamericanos. Esto es lo mismo que el 8,7 % de los consumidores de los centros regionales, según el libro de datos. Los consumidores asiáticos constituyen el 6,9 % de los consumidores de los centros regionales, y un 7,6 % más alto de los consumidores atendidos por OCRA. Algunas personas que llaman no quieren declarar su raza. En esos casos, se las incluyen en el número total de clientes, pero no en el recuento de una raza específica. OCRA también tiene una opción para que los clientes se identifiquen como de "dos o más razas", lo que no captaría a los clientes en el recuento de cada raza.

OCRA continúa revisando los datos de compra de servicios (POS) recogidos por los centros regionales en virtud de la sección 4519.5 del Código de Bienestar e Instituciones para ver qué comunidades están desatendidas por los centros regionales, aunque no estén desatendidas por OCRA. El personal asistió a las reuniones de los interesados locales, se unió a los comités locales y mantuvo debates internos para estudiar en mayor profundidad e incidir en los posibles cambios para reducir las disparidades, nuevamente este año.

El porcentaje de consumidores que residen en el hogar paterno u otro hogar familiar sigue siendo por mucho, el mayor número de solicitudes de servicios para los consumidores que reciben servicios de OCRA, con 5.740 solicitudes de servicios de consumidores que viven en el hogar familiar, es decir, el 71 % de los casos atendidos. Los centros regionales tienen un 80 % de consumidores que viven en el hogar familiar. El siguiente grupo más numeroso al que se atiende es el de las personas que viven de forma independiente, con 1.101 solicitudes de servicio o 13 % con esta situación de vivienda. Esta cifra es ligeramente superior a la del año pasado. Casi todas las oficinas de OCRA atendieron algún caso de un cliente sin vivienda, y dos oficinas tuvieron 11 cada una. Durante este periodo, OCRA recibió 64 solicitudes de servicio en las que el cliente no tenía vivienda.

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

La ley exige que los centros regionales informen a OCRA 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 ingresar en el Centro de Desarrollo de Porterville, Canyon Springs, una Institución para Enfermedades Mentales y unidades STAR. La ley requiere que los centros regionales envíen evaluaciones integrales a OCRA y notificaciones de reuniones de los clientes en estos entornos restrictivos y los clientes que viven en Hogares de apoyo conductual mejorado (EBSH) y Hogares comunitarios de crisis (CCH). Los proveedores de EBSH y CCH deben invitar a OCRA a las reuniones del Equipo de apoyo de comportamiento individual (IBST), y el personal debe asistir a tantas como sea posible. Es importante mantener una relación con los administradores y el personal de estos hogares que ahora atienden a clientes que anteriormente estuvieron en entornos restrictivos durante gran parte de sus vidas, especialmente porque los clientes tienen acceso a menos personas durante la pandemia de COVID-19. La ley también requiere que los centros regionales notifiquen a OCRA sobre los clientes cuyos compromisos 6500 están por vencer o tienen una audiencia programada, clientes con un compromiso 5250 o de mayor nivel, clientes para quienes se presentó una petición de tutela Lanterman Petris-Short (LPS), y clientes derivados al Centro de Desarrollo de Porterville.

Los CRA locales y estatales manejan la mayoría de estos casos. OCRA también tiene un CRA de integración comunitaria que trabaja en estos casos. La asistencia o la representación en casos que implican entornos restrictivos o notificaciones legales a OCRA suelen requerir un tiempo

considerable. Las actividades incluyen hablar con el cliente sobre sus deseos, revisar los expedientes, asistir a diversas 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 a las fechas del tribunal, todo ello para abogar por el regreso a la comunidad o por servicios adicionales para permanecer en la comunidad. Esto se ha vuelto más desafiante durante la pandemia de COVID-19 debido a las restricciones de salud pública para mudarse a nuevas ubicaciones. El personal de OCRA suele educar sobre el entorno menos restrictivo y defenderlo.

Dado que la mayoría de los clientes se han mudado fuera de los centros de desarrollo, los centros regionales envían menos evaluaciones integrales en general. El personal de OCRA revisa las evaluaciones integrales de los clientes en el Centro de Desarrollo de Porterville, en las instituciones para enfermedades mentales (IMD) y los centros de rehabilitación de salud mental (MHRC), y las evaluaciones 4418.7, cuando la ubicación comunitaria de un cliente corre riesgo de fracasar. El personal de OCRA también revisa periódicamente estas evaluaciones y los planes de apoyo al comportamiento individual (IBSP) de los clientes que viven en los EBSH y en los CCH. Durante este periodo de revisión, el personal de OCRA revisó 606 evaluaciones y planes individuales de apoyo al comportamiento (IBSP), casi el doble de los 318 del año pasado. El personal de OCRA está comprometido a ayudar a las personas a vivir en el entorno menos restrictivo, un mandato de la Ley Lanterman. Revisar evaluaciones como estas es una forma de supervisar este mandato.

El personal de OCRA asiste a una variedad de reuniones para clientes en entornos restrictivos: reuniones del plan de programa individual, reuniones de planificación y revisión de la transición, reuniones de deflexión, reuniones del equipo interdisciplinario, reuniones especiales, reuniones con posibles proveedores, reuniones mensuales para clientes en instalaciones estatales, reuniones del equipo de apoyo al comportamiento individual para clientes en EBSH y CCH, entre otros. Durante este período de revisión, el personal de OCRA asistió a 411 reuniones en nombre de los clientes que se encontraban en centros de desarrollo, IMD, MHRC o unidades de crisis agudas, de clientes que corrían el riesgo de perder su colocación en la comunidad o que se habían trasladado a EBSH y CCH. El personal de OCRA también asiste a las audiencias judiciales de los

clientes en entornos restrictivos, como cuando el defensor público solicita a OCRA que presente información legal sobre el entorno menos restrictivo.

Algunos centros regionales no envían consistentemente las notificaciones requeridas por la ley. OCRA recibió muy pocas notificaciones sobre los clientes considerados para tutelas LPS (Lanterman Petris-Short) y los clientes que están siendo internados en el Centro de Desarrollo de Porterville. OCRA ha creado un cuadro para que los centros regionales lo utilicen como guía rápida sobre las notificaciones a OCRA requeridas, y el personal discute este tema con la mayoría de los centros regionales en las reuniones trimestrales o semestrales.

4) Eventos de difusión y entrenamientos

Los eventos de difusión y los entrenamientos tienen dos objetivos importantes: 1) notificar a las personas sobre la disponibilidad de los servicios de la OCRA y 2) educar a las personas sobre la ley y sus derechos. OCRA se dirige especialmente a las comunidades desatendidas y se esfuerza por llegar a personas que nunca le han pedido ayuda. OCRA realiza entrenamientos sobre muchos temas para una gran variedad de personas: consumidores, familiares, personal y proveedores de los centros regionales y miembros de la comunidad. Los temas de los entrenamientos incluyen, entre otros, los derechos de los consumidores, cuestiones de abuso y negligencia, el Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS), Medi-Cal, cuestiones del centro regional, la educación especial, los derechos a votar, el Ingreso del Seguro Suplementario (SSI), los derechos en la comunidad, las alternativas a la tutela y la autodeterminación.

Durante el último año fiscal, OCRA impartió 307 cursos de difusión a aproximadamente 8.228 consumidores, familias, proveedores de servicios, personal de los centros regionales y miembros de la comunidad. OCRA dispone de varias cuentas de Zoom con gran capacidad para realizar entrenamientos y conferencias virtuales. Aunque la mayoría de los eventos de difusión han sido virtuales, varios han sido presenciales, ya que los grupos comunitarios están realizando eventos nuevamente y el personal de OCRA está deseoso de volver a conectar en persona.

Para ayudar a las personas de comunidades tradicionalmente subatendidas, cada oficina de OCRA elabora un plan de objetivos de difusión. Cada oficina tiene como objetivo realizar al menos seis actividades de difusión al año para un grupo específico de personas infrarrepresentadas en la zona de influencia de la oficina. En junio de 2022,

el personal de OCRA completó el primer año de sus planes de difusión de dos años para el período comprendido entre julio de 2021 y junio de 2023.

Los equipos de difusión y gestión de OCRA están estudiando cómo hacer que la difusión sea más eficaz, para satisfacer las necesidades de la comunidad de personas con discapacidades del desarrollo. OCRA ha escuchado a la comunidad que quiere centrarse más en el servicio directo al cliente y la representación en las audiencias. Esto puede significar menos actividades de difusión, pero más específicas, centradas en las habilidades de negociación y en la preparación de las audiencias para la comunidad. El tiempo que el personal no dedica a la difusión puede dedicarse a la representación directa de los clientes.

OCRA elabora y presenta nuevos entrenamientos para personas con discapacidades en inglés, español y otros idiomas. OCRA proporciona información a las comunidades con diversidad étnica y lingüística utilizando las publicaciones del sitio web de DRC durante los eventos de difusión. DRC traduce todas las nuevas publicaciones de autoayuda publicadas en línea a los idiomas minoritarios de California. Los participantes han comentado que fue bueno para ellos disponer de orientación y materiales en su idioma. En el Anexo D se incluye un informe detallado sobre los eventos de difusión y los entrenamientos 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 2021 hasta el 30 de junio de 2022, la OCRA resolvió 8.386 casos para los consumidores. De ellos, todos menos 24 se resolvieron de manera informal. Esto significa que el personal de OCRA llevó 24 casos a audiencia, pero manejó o resolvió todos los demás a un nivel inferior. Estas cifras son coherentes con las de años anteriores, en el sentido de que el 99 % de todos los casos tratados por OCRA se resolvieron sin recurrir a audiencias o a los tribunales. Los datos que lo demuestran se adjuntan como Anexo E.

OCRA también ha establecido sistemas de resolución informal con el personal de OCRA. Cuando un consumidor tiene un problema con la gestión de su caso, 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 también es cierto para los recursos genéricos en algunas áreas. Por ejemplo, en el condado de Los Ángeles, los defensores de la asistencia

legal, incluido el personal de la OCRA, pueden llamar o enviar un correo electrónico a un gestor designado en el programa IHSS del condado. Lo mismo ocurre con Medi-Cal. El uso de estos canales informales ahorra tiempo al personal y recursos del estado y del condado, dándole a todos más tiempo para resolver más casos.

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

El personal de OCRA sigue colaborando con los centros regionales locales, las partes interesadas y los miembros de la comunidad. Los ejemplos de colaboración con los centros regionales incluyen la participación en:

- 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

Algunos ejemplos de colaboración con partes interesadas y grupos comunitarios incluyen la participación en:

- Consejos de coordinación del condado
- Comités de planificación de entrenamiento de vida con apoyo
- Reuniones con los condados sobre beneficios, servicios y temas de apelaciones
- Reuniones de defensores estatales de IHSS
- Equipo de trabajo de DS y grupos de trabajo de implementación
- Grupos de enfoque de DDS
- CAC de UCEDD
- Reuniones de partes interesadas de la división de audiencias estatales
- Los comités de planificación del Arc de California
- El Arc de California
- Comité de salud y bienestar - Grupo de trabajo forense
- Grupo de trabajo de justicia penal
- Junta asesora de múltiples agencias (MAAB)
- Grupo de trabajo de directivas y lenguaje sencillo del DDS
- Grupo de trabajo de atención médica
- Grupo de trabajo de transición de adultos

- Consejo asesor de personas con discapacidades y envejecimiento (PWDAAC)
- Colaborativo de discapacidades del desarrollo San Joaquin
- Colaborativo Hlub Hmong
- Reuniones de defensores estatales de SSI
- Comité de Educación del Tribunal de Dependencia del Condado de Los Ángeles
- Grupo asesor de la iniciativa Disability Thrive

Todos los CRA de la oficina participan en las reuniones del comité asesor local del programa de autodeterminación de sus centros regionales. Muchos miembros del personal de OCRA brindan entrenamiento 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. Esto ha sido cierto durante la pandemia de COVID-19, donde el personal de OCRA ha brindado entrenamientos a través de Zoom. El personal de OCRA se reúne regularmente con el personal del centro regional y los socios de la comunidad para detectar tendencias, compartir experiencias y conocimientos, y colaborar en muchos temas. Durante este periodo de revisión, las reuniones han continuado, sobre todo de forma virtual. Muchos miembros del personal del centro regional han hecho de OCRA su contacto principal si sus clientes tienen problemas legales.

OCRA ha encontrado, de acuerdo con este requisito en el contrato de Disability Rights California con el DDS, 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 la noticia de estas negociaciones exitosas a menudo se difunde en la comunidad de personas con discapacidad.

1) Memorandos de entendimiento (MOU)

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 MOU con estos centros

regionales: Norte de Los Ángeles, Bahía Norte y San Diego. OCRA ha enviado copias de todos los memorandos de entendimiento al Departamento de Servicios de Desarrollo. En el Anexo F se encuentra el estado de cada memorando revisado.

2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (ARCA)

La ARCA y la OCRA se reunieron durante este año fiscal, incluyendo discusiones relacionadas con temas legislativos y de presupuesto estatal. ARCA y OCRA también forman parte conjuntamente de los comités y se mantienen en contacto para discutir los problemas.

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

Disability Rights California reconoce la importancia de la satisfacción del consumidor. OCRA mantiene el compromiso de atender a los consumidores y familiares de una manera y con resultados que garanticen la satisfacción del consumidor y su familia con los servicios prestados. Los resultados de la encuesta muestran una satisfacción positiva de los consumidores durante el último año fiscal. Los miembros del equipo de gestión de OCRA llaman a todas las personas que lo solicitan, independientemente de que sus respuestas sean positivas o negativas. También llaman a todos los encuestados que dieron una respuesta negativa y sus datos de contacto. OCRA se toma en serio las respuestas negativas, subsanando los problemas o prestando servicios adicionales.

1) Encuesta de satisfacción de los consumidores

OCRA mide la satisfacción de los consumidores mediante una encuesta elaborada en conjunto por el personal, el anterior Comité Asesor de Consumidores de la OCRA y el DDS. Este año, OCRA ha aumentado el número de encuestas enviadas para obtener más información sobre la satisfacción de los consumidores. El esfuerzo tuvo éxito, ya que se duplicó el número de encuestas devueltas con respecto al año anterior. OCRA envió 5.290 encuestas y recibió 770, lo que supone un 15 % de devoluciones. OCRA proporciona las encuestas en el idioma que prefiere el cliente.

De aquellos que respondieron las preguntas, el 97 % se sintió bien tratado por el personal. Esta cifra es ligeramente superior a la del año pasado. "SIEMPRE he sido tratado con respeto y profesionalidad por esta agencia y su personal, especialmente por María Salas. Es el personal como María

el que hace que su oficina funcione y ayuda a que los clientes se sientan cómodos. Muchas Gracias. Muy contento con el servicio". El 90 % de los encuestados cree que su llamada fue devuelta en dos días, lo que supone una mejora respecto al 87 % del año pasado. "Muy útil, generoso, amable y rápido, y siempre devuelve las llamadas de manera oportuna. Y realmente aprecio el tiempo que ambos se tomaron para escuchar y tratar de resolver". El 94 % de los encuestados declaró haber entendido la información recibida, que es superior al 90 % del año pasado. "¡Esta oficina fue tan buena en explicar las respuestas a nuestras preguntas! Cuando no entendimos, nos explicaron más para que pudiéramos entender. Hicieron todo lo posible, lo apreciamos. Gracias por su consejo y conocimiento de la jerga legal que no entendíamos... las preguntas".

El 94 % de los encuestados considera que su defensor de los derechos de los clientes los escuchó, lo cual es superior al 92 % del año pasado. "Sólo quiero agradecer con mis palabras lo humanas que son Jacqueline Miller y María Rojas. Ellas siempre escuchan y se interesan de la mejor manera posible para ayudar a "muchacha gente". El 90 por ciento de los encuestados sintieron que recibieron ayuda con su pregunta o problema, que es más alto que el 85 por ciento del año pasado. "fueron fenomenales, me ayudaron de verdad y me salvaron de perder mi ssi". El 92 % dijeron que le pedirían ayuda a su defensor de los derechos de los clientes nuevamente, lo cual es superior al 90 % del año pasado. "Obtengo mucha ayuda de Aimee. Estoy agradecido y volveré a pedir ayuda la próxima vez". En el Anexo G se analizan con más detalle los resultados de la encuesta.

Según los resultados de la encuesta y los comentarios positivos por escrito, que no están corregidos y reflejan exactamente lo que escribieron los consumidores y sus familias, la mayoría están satisfechos con los servicios que les ha prestado OCRA. OCRA espera mantener la satisfacción por encima del 90 %, buscando siempre formas de mejorar.

2) Casos abordados de manera oportuna

Los consumidores y las familias suelen ponerse en contacto con OCRA porque algo ha salido mal. Pierden una prestación del gobierno, pierden 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 ingreso si un cliente tiene un plazo o un

límite de tiempo para su problema legal, como por ejemplo un plazo para presentar una apelación. Después de indicar esto en el ingreso, los defensores aconsejan a los clientes sobre los plazos. El personal también prioriza los casos con plazos que vencen primero.

OCRA mide sus resultados en este ámbito a través de la encuesta de satisfacción de los consumidores. Consulte el Anexo G, que se mencionó anteriormente. Las encuestas anónimas de OCRA muestran que el 90 % de todas las personas que llamaron a OCRA recibieron una llamada de vuelta en un plazo de dos días durante el último año fiscal. Esta cifra es superior al 87 % del año pasado. Esta pregunta de la encuesta se refiere a la llamada inicial a OCRA, cuando alguien llama por primera vez para pedir ayuda. Una vez que el personal ha completado la admisión de la persona que llama, comienza a trabajar en el caso. El personal suele tardar más de dos días en trabajar en el caso y volver a llamar al cliente con información actualizada. Es posible que, al responder esta pregunta en la encuesta, los encuestados piensen en ese plazo, en lugar de pensar en la devolución de la llamada inicial que hicieron a OCRA.

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

Durante el último período de presentación de informes, la Junta Directiva de DRC formó un Comité de Participación Comunitaria para recabar las opiniones de la comunidad y continuó recabando opiniones durante este período de revisión. Este comité continuó proporcionando información a DRC y a OCRA durante el periodo de este informe. OCRA ha celebrado grupos de discusión para escuchar a las diferentes subcomunidades de la comunidad de discapacitados del desarrollo sobre el enfoque y las prioridades de OCRA.

La Directora de OCRA también ha celebrado sesiones de escucha con el personal de OCRA para escuchar ideas sobre cómo prestar mejores servicios a los clientes. Las ideas del personal provienen del trabajo directo con los consumidores y los familiares para escuchar lo que es importante para ellos. Esto ocurre durante el servicio directo y los eventos de difusión.

Dado que las sesiones de escucha han sido tan informativas, OCRA continuará encontrando formas de escuchar a la comunidad sobre cómo

proporcionar servicios eficientes y de alta calidad con los que los clientes estén satisfechos.

F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a consumidores y familias al menos dos veces en cada año fiscal.

El artículo 4433(d)(5) del Código de Bienestar e Instituciones exige que el contratista que preste servicios de defensa a los consumidores de los servicios del centro regional, ofrezca al menos dos entrenamientos sobre autodefensa a los consumidores. El contrato de Disability Rights California con el Departamento de Servicios de Desarrollo refleja esta normativa. OCRA cree firmemente en la importancia de la autodefensa y exige que cada una de sus 21 oficinas ofrezca al menos un entrenamiento sobre autodefensa a los consumidores por año, y, por lo tanto, supera con creces los dos entrenamientos obligatorios. Muchas oficinas ofrecen más de un entrenamiento por año. Durante este año fiscal, el personal de OCRA proporciono 18 entrenamientos sobre autodefensa en todo el estado. Esta cifra es inferior a la de otros años. Varias oficinas con vacantes de defensores no realizaron un entrenamiento de autodefensa este año fiscal, por lo que tendrán que conectarse dos veces el próximo año. Muchos miembros del personal de OCRA hablan y se reúnen con los autodefensores con regularidad, sin que se proporcione un entrenamiento formal.

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

La OCRA debe incluir en su informe anual una muestra de las encuestas respecto de los entrenamientos sobre autodefensa. OCRA seleccionó al azar las evaluaciones de satisfacción de los entrenamientos de los consumidores que se incluyen en este informe anual. Casi sin excepción,

los consumidores están satisfechos con los entrenamientos de OCRA. En el Anexo H se encuentra una lista de los entrenamientos sobre autodefensa realizadas el año pasado.

III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17

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

IV. DENEGACIÓN DE DERECHOS DE LOS CLIENTES

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

OCRA también presento muchos entrenamientos bien recibidos sobre los derechos de los clientes y el proceso de denegación a los proveedores de servicios residenciales nuevos y existentes. Por ejemplo, OCRA imparte entrenamientos directamente a los proveedores existentes y trimestralmente a través de los programas de orientación de muchos centros regionales a los nuevos proveedores.

V. QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES

El párrafo 12 del Anexo A del contrato entre el Departamento de Servicios de Desarrollo y Disability Rights California exige a OCRA que establezca un procedimiento de quejas y que se lo informe a todos los clientes. El

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

Durante el año fiscal pasado, OCRA abordó 8.386 cuestiones. Hubo tres quejas de primer nivel, ninguna de segundo nivel y ninguna de tercer nivel presentadas por consumidores o familiares. Se adjunta como Anexo K un gráfico que detalla las quejas presentadas contra OCRA durante este período.

VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS

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

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

VII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

El contrato entre el Departamento de Servicios de Desarrollo y Disability Rights California exige que cada año Disability Rights California realice recomendaciones al departamento sobre posibles métodos para mejorar los servicios que OCRA presta a los consumidores de los centros regionales.

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

OCRA ha emprendido un proceso de planificación de programas, analizando su modelo de prestación de servicios y recabando opiniones sobre la forma de atender a más clientes y mejorar sus resultados. Este proceso está en curso y tenemos algunas recomendaciones preliminares.

Históricamente, el modelo de OCRA ha consistido en dos defensores de clientes por cada centro regional, un CRA y un ACRA. Esos dos defensores son expertos tanto en el centro regional -creando relaciones para resolver rápidamente los problemas-, como en los recursos de la comunidad local. El número de casos de nuestras oficinas varía mucho y depende de muchas variables, como el tamaño del centro regional, la situación del personal de OCRA, la solidez de las relaciones locales y las prácticas del centro regional. Algunas oficinas con un elevado número de casos pueden necesitar más de dos defensores para satisfacer la demanda, lo que requerirá puestos adicionales.

Cuando se cerraron los centros de desarrollo, pudimos añadir, con el apoyo del DDS, defensores adicionales para atender las necesidades de las personas que se trasladaban a nuevas ubicaciones en la comunidad. Esos puestos de defensores han pasado a desempeñar funciones en todo el estado, prestando servicio a los clientes de todos los centros regionales y, en particular, a nuestras oficinas con mayor número de casos o vacantes de personal. Sin embargo, han aumentado los casos de personas que viven en entornos restrictivos, que salen de la cárcel o que

pierden su colocación y quedan atrapados en un entorno como un hospital, sin posibilidades de colocación. Estos casos exigen mucho tiempo del personal.

La demanda de los clientes y las familias de un mayor nivel de servicio, como la representación directa, sigue aumentando. Para equilibrar el número de casos y proporcionar una representación más directa, necesitamos más personal. Estamos explorando un pequeño programa piloto de admisión centralizada, en el que las llamadas iniciales de servicio son atendidas por defensores que no están en la oficina local. Si el programa tiene éxito y permite que otros defensores tengan más tiempo para trabajar con los clientes, intentaremos ampliarlo a algunas zonas del estado.

Otra recomendación para seguir debatiendo es la reducción de los temas de asistencia de la OCRA. Nuestros defensores son generalistas y proporcionan ayuda en muchos temas. Las áreas de ayuda más solicitadas por la OCRA son la elegibilidad y los servicios del Centro Regional, y el acceso a estos recursos genéricos: Educación Especial, Servicios de apoyo en el hogar (IHSS), Seguridad Social y Medi-Cal. Para los temas que surgen con menos frecuencia, por ejemplo, problemas entre propietarios e inquilinos relacionados con la discapacidad, nuestro personal requiere entrenamiento e investigación a fin de mantener la familiaridad y la competencia. Estas actividades restan tiempo al servicio directo en las áreas principales.

Esperamos discutir estas recomendaciones con el DDS para garantizar que podamos seguir prestando servicios de alta calidad.

VIII. CONCLUSIÓN

OCRA brinda un servicio excepcional a muchas personas con discapacidades del desarrollo en todo el estado. OCRA continúa combinando la defensa tradicional con los contratiempos y restricciones de la pandemia de COVID-19. OCRA espera seguir trabajando con las personas con discapacidades del desarrollo y ayudarlas a acceder a los servicios y apoyos que necesitan para tener una vida lo más independiente y productiva posible, en el entorno menos restrictivo disponible.