

Informe Anual de Divulgación de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes

1.º de julio de 2022 – 30 de junio de 2023

El objetivo de los esfuerzos de divulgación de la Oficina de Defensa de los Derechos de los clientes (Office for Civil Rights Advocacy, OCRA) es que las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo sepan quiénes somos, qué hacemos y cómo pueden contactarnos. La divulgación también ayuda a construir relaciones fuertes entre el personal, los clientes y los prestadores de servicios de OCRA. Las buenas relaciones dan como resultado mejores servicios de defensa. OCRA pretende estar, al menos, en paridad a nivel estatal con quienes atendemos, dada la raza y el origen étnico de todos los clientes de los centros regionales. Hace muchos años que OCRA está en paridad a nivel estatal. La divulgación nos permite mejorar nuestro servicio al comprender a las comunidades marginadas que experimentan desigualdades en los gastos de los centros regionales y en otros servicios, como la salud y la educación.

En este informe anual se brinda información sobre las capacitaciones y presentaciones de divulgación que se realizaron entre el 1.º de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023. Durante este periodo, OCRA llevó a cabo 325 actividades de divulgación para 12,352 asistentes. Esto indica un aumento del 5.8 % en actividades de divulgación y un aumento del 50 % en los asistentes desde el período de informe anual previo (julio de 2021 a junio de 2022). OCRA también realizó 174 actividades de divulgación entre el 1.º de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023 (la segunda mitad de este período de informe). Esto indica un aumento del 15.2% desde la primera mitad de este período de informe.

Más capacitaciones y divulgaciones presenciales en la comunidad

Lo más destacado de este año fue el regreso a las actividades presenciales. Este año, con el cese de las restricciones por COVID-19, aumentó significativamente la cantidad de capacitaciones presenciales de OCRA. OCRA asistió a diversas ferias de recursos presenciales y brindó capacitaciones de defensa sustanciales sobre diferentes temas, como los cambios recientes en el proceso de apelaciones de los centros regionales y las desigualdades en los gastos de los centros regionales según la raza, el origen étnico y la geografía. Entre el 1.º de julio de 2021 y el 30 de junio

de 2022 (el último período de informe), OCRA había realizado 43 actividades de divulgación presenciales, en comparación con las 129 de este período de informe.

Compromiso con los clientes desatendidos y subatendidos de los centros regionales

De las 325 actividades y capacitaciones que realizó OCRA durante el período de informe, 81 (249 %) estuvieron dirigidas específicamente a las comunidades multiétnicas y lingüísticamente diversas.

OCRA realizó una serie de seminarios web acerca de los cambios que se aplicaron en el proceso de apelaciones de los centros regionales. Las personas de color consideraron que el proceso de apelaciones anterior era injusto y confuso, y defendieron los cambios introducidos en la ley. Muchas de las personas que no hablan inglés pidieron recibir capacitación sobre cómo encontrar y navegar sitios web útiles acerca de los cambios. La serie de seminarios web incluyó sesiones en inglés, español y mandarín/cantonés. Los seminarios web interactivos mostraron a los asistentes cómo acceder a sitios web importantes que contienen los nuevos formularios de apelación y recursos sobre los cambios. El público realizó preguntas y aprendieron unos de otros, lo que generó un gran sentido de comunidad.

Compromiso con la formación de los profesionales legales sobre OCRA y los servicios de los centros regionales

OCRA sigue estando comprometida con la educación del público acerca los servicios de OCRA y cómo calificar para los servicios de los centros regionales. La Oficina del Defensor Público del Condado de Los Ángeles pidió una serie de capacitaciones en tres partes sobre cómo podrían beneficiarse sus clientes de los servicios de los centros regionales. Entre los asistentes hubo defensores públicos, investigadores, trabajadores sociales y otros empleados judiciales. La serie de capacitaciones comenzó con una reunión de bienvenida virtual para presentar al personal de OCRA que atiende a clientes de siete centros regionales del sur de California en el condado de Los Ángeles. Las restantes sesiones interactivas cubrieron la elegibilidad para los centros regionales, con un enfoque en la 5.^a categoría y los cambios en los procesos de apelación recientes. Los

346 asistentes brindaron comentarios positivos para mejorar la colaboración con OCRA en nombre de sus clientes.

Capacitaciones sobre autodefensa

Cada oficina de OCRA debe realizar al menos una capacitación sobre autodefensa por año de contrato. La mayoría de las oficinas realizan más capacitaciones sobre autodefensa. Entre los temas se incluyen la preparación para emergencias, la autodefensa, los derechos de los clientes, el derecho a administrar el dinero, el derecho a votar, las opciones de vivienda en la comunidad, y los derechos y las opciones laborales. Entre el 1.º de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, OCRA realizó 27 capacitaciones sobre autodefensa, en comparación con las 18 del año anterior. Esto indica un 50 % de aumento, y está en consonancia con el gran número de capacitaciones presenciales que se realizaron durante el último año. Para el próximo año, OCRA hará hincapié en la participación directa de los clientes mediante capacitaciones sobre autodefensa, y la cantidad de esas capacitaciones seguirá en aumento.

Los clientes aprenden sobre sus derechos y se divierten.

Los clientes de Lifetime Day Program estuvieron entusiasmados por un día de BINGO divertido con sus amigos. Bianca Rosales, defensora adjunta de los derechos de los clientes del Centro Regional Inland, dirigió un juego interactivo para abordar los derechos de los clientes. Los 30 participantes aprendieron cómo mejorar sus habilidades de autodefensa. Alondra Castillo, coordinadora de divulgación del sur de California, se unió a Bianca para hablar sobre maneras de ser personas productivas e independientes en sus comunidades. Los asistentes disfrutaron haciendo girar la ruleta de premios y aprendiendo unos de otros. El evento fue un éxito. OCRA organizará otro juego de BINGO pronto.



Fotografía: Alondra Castillo, coordinadora de divulgación del sur de California, y Bianca Rosales, defensora adjunta de los derechos de los clientes, están sentadas atrás de una mesa con un mantel rojo que contiene la información de contacto de OCRA en letras blancas. Junto a la mesa hay una ruleta y un cartel vertical azul acerca de OCRA.

Los clientes aprenden por qué es importante prepararse para emergencias.

En abril de 2023, OCRA visitó el programa diurno CLIMB por primera vez. Alexander Scarlis, defensor de los derechos de los clientes del Centro Regional del Este de Los Ángeles (Eastern Los Angeles Regional Center, ELARC), Eddie Sandoval, defensor adjunto de los derechos de los clientes, y Scott Barron, defensor de pares, visitaron el programa para hablar acerca de por qué es importante prepararse para emergencias. Sebastian, del programa diurno, se ofreció como voluntario con entusiasmo para participar en una parodia para mostrar qué puede suceder si alguien no está preparado para una emergencia. Eddie explicó cómo crear un plan de emergencia y qué incluir en un kit de emergencia. El personal del programa diurno también ayudó a los nueve asistentes a completar un imán para el refrigerador con información importante sobre el personal de primera intervención. Cada persona completó un libro de trabajo de preparación para emergencias y recibió un DVD de "Feeling Safe Being Safe" (Sentirse a salvo estado a salvo) creado por el Departamento de Servicios de Desarrollo. Al final de la capacitación, la

audiencia y el personal del programa diurno obtuvieron una bolsa de regalo de la OCRA.



Fotografía: Eddie Sandoval, defensor adjunto de los derechos de los clientes, está de pie frente a un grupo de personas en una sala de conferencias amplia durante una capacitación sobre preparación para emergencias.

Difusión general

OCRA asiste a la Exposición de Tecnología del Norte de California, en Santa Rosa.

Yulahlia Hernandez, defensora mayor de los derechos de los clientes, y Annie Breuer, defensora adjunta de los derechos de los clientes, coordinaron una mesa en la Exposición de Tecnología del Norte de California, en el recinto ferial del condado de Sonoma en Santa Rosa. La exposición fue organizada por el Centro Local de Vida Independiente para personas con discapacidades de los condados de Sonoma, Napa, Lake y Mendocino. En el evento hubo más de 20 puestos con vendedores de servicios y proveedores de tecnología asistencial. En la mesa de OCRA hubo folletos en diferentes idiomas y apuntes informativos sobre los servicios y beneficios públicos de la oficina. La ruleta de premios de OCRA fue muy popular y atrajo a la gente a ganar diferentes premios temáticos

de OCRA. Los bailarines de Alchemia también entretuvieron a todos con sus movimientos. Alchemia es un programa diurno de artes visuales, escénicas y multimedia para consumidores del Centro Regional North Bay. El principal destacado del día fueron los artistas que bailaron las canciones más populares de Disney. El público alentaba y aplaudía durante el espectáculo. Yulahlia y Annie estuvieron muy agradecidas de ser parte de este divertido evento comunitario.



Fotografía: Yulahlia Hernandez, defensora de los derechos de los clientes, y Annie Breuer, defensora adjunta de los derechos de los clientes, están de pie detrás de una mesa con un mantel rojo que tiene la inscripción del número 800 de OCRA en el centro. Hay un cartel vertical azul con los logos de Disability Rights California y OCRA. También se muestran los folletos y la ruleta.

Las familias y el personal de LAUSD aprenden acerca de las alternativas a la curatela.

A pesar de la inminente huelga del Distrito Escolar Unificado de Los Ángeles (Los Angeles Unified School District, LAUSD) y el cierre de la

escuela, más de 50 participantes, entre ellos, maestros y miembros de la familia, asistieron a la capacitación de OCRA sobre las alternativas a la curatela. Miembros de la familia, el personal y los maestros de todo el oeste de Los Ángeles asistieron a la capacitación virtual en marzo de 2023. Esta capacitación fue parte del taller de padres para alumnos con Programas de Educación Individualizados. Este taller fue organizado por la Oficina de Servicios de Transición del Distrito del LAUSD, la cual ayuda a alumnos con discapacidades de más de 14 años en su transición de la escuela a la vida adulta. El taller también incluyó presentaciones sobre los recursos y los beneficios de seguridad social en el Centro Regional Westside.

Matt Alivio, defensor de los derechos de los clientes, Ana Rivas, defensora adjunta de los derechos de los clientes, y Katie Meyer, supervisora defensora de los derechos de los clientes, hicieron una presentación y conectaron con la comunidad asistente. Describieron las alternativas a la curatela y, sobre todo, por qué pueden ser mejores para los clientes y las familias. Durante la presentación, se llevó a cabo un animado debate en inglés y en español. Las personas realizaron preguntas en directo y por medio de la función de mensajería. Para OCRA, fue una gran oportunidad de conectar con esta comunidad, en especial, con la gran cantidad de participantes hispanohablantes y con quienes apoyan directamente a las comunidades Latinx en el área oeste de Los Ángeles.

Regreso de los festivales, las ferias y la diversión para toda la comunidad.

OCRA fue uno de los más de 50 expositores que participaron en el 28.º festival y feria anual de información del Centro de Recursos y Empoderamiento Familiar de Parent's Place en el condado de Los Ángeles. Hubo diversas actividades disponibles para la comunidad gracias al Departamento de Servicios de Desarrollo de California, el Departamento de Educación de California, la ciudad de West Covina y las donaciones privadas de organizaciones comunitarias.

El evento se extendió por todo un parque comunitario y estuvo cuidadosamente organizado en diferentes áreas. Había una zona divertida con pintura facial, puestos de juegos con premios, payasos, entretenimiento y juegos inflables. También había áreas sensoriales para

los niños, adolescentes y jóvenes adultos. Allí podían encontrarse desde espacios tranquilos hasta actividades prácticas con diferentes materiales y texturas. Se tuvieron en cuenta las necesidades de los padres: había áreas designadas para fomentar la generación de contactos y la conexión con los grupos de apoyo para padres. Las familias también podían relajarse y descansar en un espacio tranquilo y abierto, mientras observaban toda la diversión a su alrededor. Aimee Delgado, defensora de los derechos de los clientes, y Adan Barrera, defensor adjunto de los derechos de los clientes, ambos sirviendo clientes del Centro Regional San Gabriel-Pomona, se reunieron con la comunidad y compartieron información sobre OCRA. Esta comunidad diversa estuvo feliz de ver que OCRA compartiera folletos en inglés, español, chino, coreano y vietnamita.



Fotografía: Adan Barrera, asistente defensor de los derechos de los clientes, está de pie detrás de una mesa con un mantel blanco. Está bajo un toldo azul distribuyendo folletos.

Difusión específica

Las comunidades a las que ayuda OCRA en todo el estado son la comunidad asiática (entre las que se incluyen las comunidades china, japonesa, coreana, vietnamita, hmong, filipina y polinesia), la afroamericana, la latina y la de pueblos nativos estadounidenses. De las 325 actividades de divulgación que se realizaron durante el período de informe, 81 estuvieron destinadas específicamente a comunidades multiétnicas y lingüísticamente diversas. Esto representa cerca del 25 % de todas las actividades de divulgación. Los clientes y las familias de todas las comunidades pueden asistir y asisten a las capacitaciones no específicas de OCRA.

Las familias latinas de la ciudad de Lynwood aprenden sobre OCRA.

El grupo de apoyo de padres Latinx del Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles invitó a OCRA a presentar los servicios que ofrece la oficina a los clientes de los centros regionales. Henry Melendez, defensor adjunto de los derechos de los clientes del Centro Regional South Central, brindó la presentación en español. La mayoría del público eran miembros de familias hispanohablantes monolingües. También asistieron algunos profesionales médicos. Los asistentes estaban felices de aprender acerca de los servicios de OCRA directamente en un idioma que podían entender.

OCRA ofrece tres capacitaciones en español, cantonés e inglés a Support for Families.

Courtney Mangus, defensora de los derechos de los clientes a nivel estatal, organizó tres capacitaciones con Support for Families. Estas capacitaciones, realizadas entre marzo y mayo de 2023, resumían los servicios de OCRA, el programa de Servicios de Apoyo en el Hogar y los beneficios de seguridad social. Esta serie de capacitaciones se realizó en inglés, español y cantonés. La capacitación sobre el Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services Program, IHSS) abarcó la elegibilidad, el proceso de solicitud y el proceso de apelación. Courtney también brindó sugerencias sobre cómo prepararse para las evaluaciones en el hogar y cómo documentar la necesidad de más horas de servicio. En la presentación sobre el seguro social, Courtney describió los diferentes beneficios disponibles para las personas con discapacidades. Explicó las complicadas reglas de los límites de ingresos y recursos. También brindó recomendaciones acerca de cómo establecer la

elegibilidad según los criterios de discapacidad del seguro social y cómo evitar pagos en exceso. La audiencia tuvo la oportunidad de realizar preguntas y aprender unos de otros. Los participantes apreciaron que la capacitación estuviera traducida a su idioma nativo. Después de la capacitación, varios participantes se contactaron con OCRA para pedir ayuda.

Las familias latinas se familiarizan con el proceso de apelaciones del IHSS.

Vanessa Juarez, defensora adjunta de los derechos de los clientes del Centro Regional Harbor, brindó una capacitación sobre el proceso de apelaciones de los Servicios de Apoyo en el Hogar al grupo de apoyo Latinx de padres hispanohablantes del Centro de Recursos para Familias de Long Beach (Long Beach Family Resource Center, LBFRC). Durante la presentación, Vanessa brindó una descripción general del IHSS, que incluyó cómo se determinan las horas y cómo solicitar más horas de servicio. OCRA también abordó temas de interés para las familias, incluida una descripción general de la supervisión preventiva: cómo solicitarla y cómo completar los formularios. El grupo pidió aprendizaje práctico sobre cómo presentar apelaciones y sobre los plazos. OCRA mostró el formulario de apelaciones y completó un formulario de ejemplo con el grupo. Los participantes apreciaron la revisión de los formularios de apelaciones, como también otros formularios comunes del IHSS. Luego de la presentación, OCRA respondió preguntas generales y programó consultas para resolver las preguntas personales de los participantes. El LBFRC invitó a OCRA a regresar para brindar más capacitaciones.

Los padres aprenden acerca de los beneficios del Ingreso de Seguridad Suplementario.

OCRA hizo un resumen del programa del Ingreso de Seguridad Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) para los miembros del Centro de Carrera Profesional y Educación Especial Lowman. Los padres querían aprender más sobre el SSI y los cambios durante la pandemia de COVID-19. Los defensores de OCRA que atienden a clientes del Centro Regional del Condado del norte de Los Ángeles son Wilmary Torres, defensora de los derechos de los clientes, y Fatima Perez, defensora adjunta de los derechos de los clientes. Estaban emocionadas de poder

reunirse con las familias de manera presencial. Los padres estaban entusiasmados por realizar preguntas mientras compartían los problemas a los que se enfrentan con el programa del SSI. OCRA brindó información específica sobre el proceso de elegibilidad para el SSI y sus derechos de apelación. También demostró cómo completar un formulario de apelación, dado que puede resultar abrumador. Con estos conocimientos, las familias se sintieron más seguras a la hora de hacer valer sus derechos de apelación y con respecto a la información que debían reunir para poder acceder a los beneficios del SSI.

El Centro Regional Inland expone los nuevos programas, y OCRA describe cómo obtenerlos.

En una fresca mañana de primavera en abril, alrededor de 300 clientes y sus familias del Centro Regional Inland (Inland Regional Center, IRC) llenaron el Centro para Adultos Mayores James L. Brulte, comieron magdalenas y tomaron café mientras escuchaban al IRC exponer sobre los diversos servicios desaprovechados y nuevos programas disponibles. Su presentación fue bastante convincente. ¿Necesita descansar algunas horas de los cuidados? Consulte por las horas de respiro . ¿Le gustaría sumarse a un club de deportes local o a otro grupo comunitario? Pregunte acerca de los fondos sociales y de recreación.

Después de la presentación del IRC, los asistentes se reunieron con distintos programas del IRC, con vendedores y con OCRA. Bianca Rosales, defensora adjunta de los derechos de los clientes, y Jens Sorensen, defensor de los derechos de los clientes, quienes están familiarizados con las realidades de la navegación por estos programas y servicios, se sentaron dispuestos a ayudar y responder las preguntas sobre cómo solicitar y obtener la aprobación de estos servicios. A pesar de que algunos clientes ya sabían acerca de estos programas, se han encontrado con trabas para obtenerlos, y querían saber acerca de los diferentes recursos y las estrategias de autodefensa. Al final del día, se entregaron casi todos los folletos, las publicaciones y los demás productos de divulgación de OCRA.



Fotografía: Bianca Rosales, defensora adjunta de los derechos de los clientes, y Jens Sorensen, defensor de los derechos de los clientes, están sentados en la mesa del evento de OCRA, donde tienen información de contacto, publicaciones, folletos y distintos productos de divulgación.

Conclusión

La divulgación cumple un rol importante en el trabajo diario de OCRA. Es la manera en la que conectamos con nuestros clientes y en que mejoramos la responsabilidad que tenemos con ellos y la capacidad de respuesta ante sus necesidades. A fin de brindarles servicios de calidad a nuestros clientes, necesitamos conocer a las personas y los proveedores en nuestra área local, y tener conexiones con los socios a nivel estatal en el sistema de prestación de servicios. Para el próximo año, en nuestro trabajo de divulgación, esperamos tener un enfoque todavía mayor en la participación y colaboración con nuestros clientes directos. También esperamos participar en más eventos y actividades presenciales, sin dejar

de ofrecer eventos virtuales para quienes necesitan una opción más accesible.