

## **Informe de difusión de la OCRA Del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022**

El año pasado la pandemia siguió creando obstáculos para atender a los clientes. OCRA se vio afectada por problemas de personal. Cuando fue posible, colaboramos con otras unidades de Disability Rights California (DRC) para satisfacer las necesidades de difusión y entrenamiento. También maximizamos nuestros recursos creando nuevas herramientas de autodefensa y asociándonos con grupos externos para promover el cambio sistémico.

Este informe proporciona información sobre la difusión realizada entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022. Durante este período, OCRA llevó a cabo 307 actividades de difusión para 8.228 asistentes. Esto supone un descenso del 29 % en las actividades de difusión y del 38 % en los asistentes con respecto al periodo de informe anual anterior (julio de 2020 - junio de 2021). Esta disminución refleja un enfoque en la dirección de los recursos, para responder a las solicitudes de los clientes y la comunidad de obtener servicios más directos al cliente. OCRA también aprovechó los recursos de DRC para continuar con la difusión a los clientes y familias del centro regional.

### **Aprovechamiento de los recursos de Disability Rights California**

Las vacantes de personal y la rotación de personal afectaron al número de actividades de difusión y entrenamiento que realizó OCRA. Cubrir las vacantes con nuevo personal lleva tiempo y el nuevo personal suele necesitar una importante formación interna antes de poder entrenar a la comunidad.

Pedimos ayuda a nuestra unidad asociada, la Unidad de Defensa y Participación Comunitaria (ACE) de DRC, para satisfacer las solicitudes de difusión. Entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022, ACE realizó 111 entrenamientos para aproximadamente 3.385 asistentes. Los entrenamientos de ACE cubrieron la educación especial, las alternativas a la tutela, los servicios del centro regional y la autodeterminación. Esta colaboración no se refleja en el número de eventos de difusión de OCRA, pero sirvió para dar respuesta a las necesidades de los clientes del centro regional y sus familias.

### **Promoción del cambio sistémico**

Otros esfuerzos de DRC también están relacionados con los foros públicos y las sesiones de escucha que OCRA celebró anteriormente. Trabajando con socios de la comunidad, DRC patrocinó con éxito la reforma de las audiencias imparciales para hacer que el proceso de apelación del centro regional sea más amigable para el consumidor. DRC también creó una nueva unidad, el Proyecto de audiencia imparcial, orientada a representar a la comunidad latina en las audiencias imparciales de los centros regionales. Estos resultados positivos están relacionados con los esfuerzos de difusión de OCRA en los últimos años.

### **Respuesta a las necesidades de la comunidad/Nuevas herramientas para la autodefensa**

Para mejorar la respuesta a las necesidades de la comunidad, OCRA celebró una serie de foros públicos y sesiones de planificación estratégica con grupos de clientes y familias durante el período de informe anterior (2020/2021). El tema principal que se identificó fue la necesidad de una representación más directa en lugar de más entrenamientos. OCRA reconoció esta necesidad y respondió. Aunque OCRA llevó a cabo menos actividades de difusión en este periodo de informe, OCRA aumentó su defensa. OCRA atendió a 227 clientes más y abrió 232 solicitudes de servicio más que el año pasado.

Fomento de las habilidades de autodefensa: Los grupos de la comunidad pidieron una serie de capacitaciones sobre un tema específico en lugar de una amplia visión de las leyes. El personal desarrolló cursos de entrenamiento para que los asistentes aplicaran la información legal a situaciones de la vida real y desarrollaran habilidades de autodefensa. OCRA llevó a cabo una serie de cursos de entrenamiento sobre educación especial y prestaciones del Seguro Social. El personal también presentó múltiples entrenamientos a nivel estatal sobre la restauración de los servicios sociales recreativos, los datos de compra de servicios y cómo prepararse para las reuniones públicas de las partes interesadas. OCRA también organizó su primera conferencia estatal de autodefensa para los consumidores de los centros regionales.

Nueva y mejorada herramienta de autodefensa: OCRA actualizó su popular herramienta "Derechos según la Ley Lanterman" (RULA) y ahora está disponible en inglés, español, chino, vietnamita y khmer. Este recurso proporciona una guía de referencia rápida a las leyes que rigen los

servicios del centro regional en formato de preguntas y respuestas. OCRA elaboró vídeos instructivos en inglés y español para explicar cómo usar el manual. 34.402 personas han visitado el sitio web de RULA desde su lanzamiento en marzo de 2022.

A continuación se presentan ejemplos de los diferentes tipos de actividades de difusión que el personal de la OCRA ofreció durante el período de este informe.

### **Entrenamientos sobre autodefensa**

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

#### **Un cliente pide a la OCRA que organice una divertida noche de BINGO sobre los derechos de los clientes.**

La noche del 25 de marzo de 2022 no fue una noche de viernes típica en Herald House. La defensora de los derechos de los clientes, Victoria Virgilio, dirigió dos divertidas rondas de BINGO virtual sobre los derechos de los clientes. Victoria fue invitada a realizar la presentación por un cliente interesado en mejorar sus propias habilidades de autodefensa. Ayudada por su cliente, Victoria dirigió un animado debate con los residentes del Hogar Comunitario de Crisis (Community Crisis Home) sobre sus derechos individuales protegidos por la Ley Lanterman, incluido el proceso de denegación de derechos. El entrenamiento educativo se celebró en la sala de descanso del hogar mientras los residentes se relajaban en cómodos sofás bajo varias mantas grandes y cálidas.

Cada tarjeta de BINGO tenía imágenes de los derechos protegidos por la Ley Lanterman, la ley de California que da a las personas con discapacidades del desarrollo el derecho a obtener los servicios y apoyos que necesitan para vivir en la comunidad. El asistente de Victoria se aseguró de que todas las preguntas de sus compañeros fueran respondidas y de que no quedara ninguna imagen de derechos sin marcar en las tarjetas individuales de BINGO de los demás jugadores. Los

residentes disfrutaron aprendiendo sobre los derechos de manera grupal y lo celebraron cuando otro residente gritó "¡BINGO!".

### **Difusión general**

#### **OCRA organiza un stand en la Feria de Transición de la Educación Especial del Condado de Sonoma.**

Yulahlia Hernández, defensora sénior de los derechos de los clientes, y Annie Breuer, defensora asociada de los derechos de los clientes, organizaron un stand en la Feria de Transición de la Educación Especial del Condado de Sonoma. El evento es principalmente para que los jóvenes en edad de transición y sus familias aprendan acerca de los servicios disponibles para los adultos con discapacidad. Yulahlia y Annie ya habían asistido a la feria en persona. Pero la pandemia de COVID-19 hizo que la feria fuera virtual en los dos últimos años. Mientras disfrutaban del cálido sol, Yulahlia y Annie distribuyeron importantes publicaciones sobre las prestaciones del Seguro Social, los servicios de apoyo en el hogar y los servicios de los centros regionales, tanto en inglés como en español. Alrededor de 125 personas visitaron la concurrida y divertida mesa de recursos de OCRA. Muchos se entusiasmaron al hacer girar la rueda de premios de OCRA para ganar diferentes premios temáticos de OCRA, incluyendo el popular mazo de cartas. La feria de marzo de 2022 fue una gran manera para que Yulahlia y Annie se reconectaran con muchos clientes anteriores y o socios de la comunidad con los que han trabajado durante muchos años. También conocieron cara a cara a nuevas personas que habían llamado a su oficina durante la pandemia. Yulahlia y Annie compartieron muchos saludos con el puño y sonrisas durante este divertido día al sol.



Foto: Yulahlia Hernández, defensora senior de los derechos de los clientes, y Annie Breuer, defensora asociada de los derechos de los clientes, delante de la mesa de recursos de la OCRA cubierta con un mantel rojo.

### **Los defensores del Seguro Social aprenden sobre el Centro Regional y OCRA.**

Johnanthony Alaimo, defensor de los derechos de los clientes del Harbor Regional Center (HRC), se asoció con el HRC para entrenar a los defensores del Seguro Social de todo el estado sobre los servicios que ofrecen tanto el HRC como OCRA. El representante del HRC también explicó el proceso de elegibilidad del centro regional y el papel de su especialista en beneficios. Durante la presentación de junio de 2022, Johnanthony habló del papel del defensor de los derechos de los clientes. También resumió los asuntos del Seguro Social que OCRA puede gestionar para los clientes. A través de sus amplios esfuerzos de difusión, Johnanthony enfatizó su compromiso de ayudar a su comunidad a

desarrollar sus habilidades de autodefensa para comunicarse mejor con el Seguro Social.

Johnanthony proporcionó a los 40 participantes ejemplos específicos de cómo OCRA puede ayudar a los clientes a prepararse para una próxima audiencia. Los ejemplos incluían la revisión y organización de sus pruebas, la redacción de su declaración jurada y la ayuda para prepararse para testificar y asegurarse de que el juez de derecho administrativo tenga suficiente información para tomar una decisión imparcial. Este nivel intensivo de ayuda y asesoramiento capacita a los clientes para representarse a sí mismos cuando la representación directa no es posible. Johnanthony espera que este trabajo conjunto refuerce su relación con el HRC. También anticipa que muchos defensores derivarán a sus clientes del centro regional a OCRA para obtener ayuda.

### **Los facilitadores independientes aprenden y comparten cómo apoyar a los participantes del programa de autodeterminación.**

En marzo de 2022, Aimee Delgado, defensora de los derechos de los clientes del Centro Regional San Gabriel Pomona, participó en la primera parte de una serie de entrenamiento de 6 partes para educar a los facilitadores independientes que trabajan con los consumidores inscritos en el programa de autodeterminación. La serie de entrenamiento fue patrocinada por el Grupo Guidelight. Guidelight es un colectivo de profesionales especializados en servicios centrados en la persona para adolescentes en edad de transición y adultos con discapacidades de desarrollo en toda California.

Mary Ríos y María Fernanda Iriarte del Proyecto de Clínicas Legales de Disability Rights California se unieron a Aimee durante el entrenamiento. Los 15 participantes aprendieron sobre los diferentes tipos de exenciones de servicios basados en el hogar y la comunidad de Medi-Cal. El entrenamiento también incluyó una profunda discusión sobre los desafíos que la gente ha tenido al entrar en el programa de autodeterminación. La audiencia también compartió soluciones creativas para superar las barreras a las que se enfrentan en todo el estado. Los asistentes se sintieron mejor equipados para abogar por sus clientes después del entrenamiento.

### **OCRA organiza un animado debate sobre cómo afrontar el estrés.**

A lo largo de la pandemia de COVID-19, muchas personas han luchado por mantener su salud mental y física. Aprender a manejar el estrés es una habilidad importante a desarrollar durante estos tiempos difíciles. El entrenamiento interactivo "Estrés y relajación" del defensor de pares Scott Barron es justo lo que recetó el médico. En marzo de 2022, Scott dirigió un animado debate virtual sobre este importante tema. Los 33 participantes, de los programas de día de Norwalk, Cerritos y Paramount de Easter Seals, compartieron técnicas específicas que utilizan para manejar su propio estrés. Los asistentes dijeron que les gusta escuchar música, hacer ejercicio, ir a la playa y ver películas para calmarse. Scott también utilizó materiales de entrenamiento desarrollados por el Comité Asesor del Consumidor del Departamento de Servicios de Desarrollo durante su entrenamiento. El módulo de entrenamiento "Think Plan Do" (Pensar Planear Hacer) del DDS incluía un breve vídeo sobre la visita de Kristi al dentista junto con un cuaderno de trabajo interactivo para completar. Scott ayudó a los asistentes a utilizar el cuaderno de trabajo para crear un plan individualizado para reducir el estrés durante una situación en el futuro. Los participantes disfrutaron aprendiendo que muchos de sus compañeros tenían preocupaciones y factores de estrés similares. Esto ayudó a los asistentes a sentirse menos solos durante su prolongado período de aislamiento lejos de sus amigos en el programa de día.

OCRA tiene previsto impartir un entrenamiento sobre el derecho al voto a estos grupos antes de las elecciones especiales del condado de Los Ángeles para elegir un nuevo alcalde.

### **OCRA organiza un entrenamiento sobre la denegación de derechos.**

Benson es un proveedor de servicios residenciales que dirige hogares de apoyo conductual mejorado en la zona de entrenamiento del Centro Regional Inland. Un hogar de apoyo conductual mejorado es un hogar grupal que proporciona entrenamiento adicional, experiencia del personal, supervisión y planificación conductual para personas cuyo comportamiento no les permitiría vivir en la comunidad. Benson se puso en contacto con OCRA para solicitar un entrenamiento sobre OCRA y el proceso de denegación de derechos para su personal de comportamiento. Jens Sorenson, defensor de los derechos de los clientes para la integración en la comunidad, instruyó al personal de Benson sobre el proceso de "denegación de derechos". Se trata de un procedimiento muy limitado y preciso que permite a un hogar restringir temporalmente algunos derechos de los residentes en determinadas condiciones. Jens terminó las

presentaciones con ejemplos hipotéticos para ilustrar una mezcla de problemas comunes y complejos de los derechos de los clientes. Jens también formó al personal de Benson sobre el papel de OCRA y explicó las áreas del derecho en las que OCRA puede ayudar. Aunque la pandemia de COVID-19 ha limitado la capacidad de OCRA para llevar a cabo actividades de difusión en persona, OCRA sigue impartiendo entrenamientos eficaces a los proveedores de servicios residenciales a través de videoconferencias. Esta flexibilidad permite a OCRA adaptarse a los horarios únicos de hogares como Benson y garantiza que los proveedores sigan siendo educados en los derechos de los clientes.

### **Difusión específica**

Las comunidades a las que se dirige OCRA en el estado son la comunidad asiática (incluida la china, japonesa, coreana, vietnamita, hmong, filipina y polinesia), la comunidad negra o afroamericana, la comunidad latina y la comunidad indígena. Aproximadamente el 33 % de las actividades y entrenamientos realizados durante el periodo del informe se dirigieron a comunidades multiétnicas y con diversidad lingüística. Los clientes y las familias de todas las comunidades también pueden asistir, y de hecho lo hacen, a los cursos de entrenamiento de OCRA que no están dirigidos a ellos.

#### **La comunidad cantonesa aprende sobre el Ingreso de Seguro Suplementario (SSI).**

En febrero de 2022, 15 personas de la comunidad de habla cantonesa participaron en una formación interactiva sobre los criterios de elegibilidad para el Ingreso de Seguro Suplementario. Support for Families invitó al defensor de los derechos de los clientes del Centro Regional Golden Gate, Alejandro Gastelum, y al asistente defensor de los derechos de los clientes, Paul Zubatov, a presentar este importante tema. El colaborador también accedió a pagar los servicios de interpretación simultánea en cantonés para garantizar que el público entendiera el debate.

Alejandro y Paul utilizaron escenarios reales para explicar cómo aplicar las complejas normas de limitación de ingresos y recursos en diferentes situaciones. Los presentadores también recomendaron cómo demostrar que un solicitante cumple los criterios de inclusión de las diferentes discapacidades. Además, ofrecieron estrategias sobre la documentación que se debe presentar con la solicitud inicial y la apelación. Los asistentes

también formularon preguntas sobre sus circunstancias particulares. Los asistentes se beneficiaron al escuchar los retos a los que se enfrentó cada participante al comunicarse con el Seguro Social. Varios participantes se pusieron en contacto con OCRA después del entrenamiento con preguntas sobre las notificaciones de acción. El evento fue tan popular que OCRA ofrecerá pronto la misma formación en español.

### **OCRA asiste a una feria de recursos para discapacitados para la comunidad asiática.**

OCRA estuvo encantada de asistir a una feria de recursos para discapacitados en persona patrocinada por We Embrace. We Embrace atiende predominantemente a los consumidores del Centro Regional Alta de ascendencia asiática y de las Indias Orientales. El grupo se esfuerza por ofrecer un sistema de apoyo integral a las familias de niños, adultos y personas mayores con diversas discapacidades. También aboga por la plena inclusión de las personas con discapacidad en los ámbitos de la educación, el empleo, la vivienda, el ocio y las actividades recreativas. Jasbir Soomal, asistente administrativa de OCRA, presentó inicialmente a Kelsey Handcock, defensora de los derechos de los clientes, al director de We Embrace, para discutir formas eficaces de conectar con la comunidad asiática. Clara Torres, asistente defensora de los derechos de los clientes, también se unió a Jasbir y Kelsey en la feria de recursos.

La mesa de recursos de OCRA incluía información útil sobre cómo asegurar los servicios del centro regional, los servicios de apoyo en el hogar y la educación especial. También se animó a los asistentes a visitar el manual revisado de la DRC "Derechos según la Ley Lanterman" en el sitio web de DRC. Los asistentes que visitaron la mesa de recursos de OCRA también pudieron elegir entre varios premios populares con temática de OCRA. El evento fue tan exitoso que OCRA ha programado varios entrenamientos importantes para un futuro próximo. Se espera que este evento de junio de 2022 sea el comienzo de una relación duradera entre OCRA y We Embrace.



Foto: La defensora de los derechos de los clientes, Kelsey Handcock, y la asistente defensora de los derechos de los clientes, Clara Torres, de pie detrás de la mesa de recursos de la OCRA cubierta con un mantel rojo.

**OCRA prepara a los miembros de la comunidad para que asistan y defiendan en las reuniones sobre disparidades de compra de servicios (POS) en todo el estado.**

En diciembre de 2021 y enero de 2022, para prepararse para las reuniones públicas de compra de servicios (POS) sobre las disparidades en los servicios del centro regional, OCRA realizó entrenamientos de educación comunitaria. OCRA también organizó dos eventos en "horas de oficina" a principios de marzo para ayudar a la comunidad a prepararse para las reuniones de disparidad de compra de servicios (POS) de su centro regional local. OCRA proporcionó la información para los eventos en inglés con interpretación simultánea en español. Los entrenamientos contaron con una buena asistencia y representaron a varias regiones de California, incluidas las personas y sus familias atendidas por los Centros Regionales Inland, Valley Mountain y Alta California, y el Centro Regional East Bay.

OCRA revisó los datos de disparidad de los puntos de venta con los asistentes y respondió a sus preguntas sobre cómo abogar para minimizar las disparidades. Los asistentes compartieron abiertamente sus experiencias en los centros regionales y se vieron reflejados en los datos. Entre los asistentes a un evento en hora de oficina se encontraban miembros de un grupo de apoyo a padres que querían ayuda para preparar a sus miembros para asistir a la reunión sobre disparidad de compra de servicios con su centro regional local.

### **La comunidad latina aprende sobre los sobrepagos del Ingreso de Seguro Suplementario (SSI).**

La pandemia de COVID-19 ha afectado a la capacidad de OCRA para realizar cursos de entrenamiento en persona. Con el crecimiento de los entrenamientos virtuales, muchos en la comunidad Latinx han tenido mejor acceso a las presentaciones informativas desde la comodidad de su propia casa. La asistente defensora de los derechos de los clientes en todo el estado, Emely López, se asoció con Parents Helping Parents para ofrecer a los consumidores del Centro Regional Tri-Counties y a sus familias un entrenamiento sobre los sobrepagos del Ingreso de Seguro Suplementario. Emely dio a la audiencia ejemplos específicos sobre por qué puede ocurrir un sobrepago. La audiencia también apreció las recomendaciones de Emely sobre cómo evitar un sobrepago.

Emely dirigió un animado debate sobre el derecho a recibir una notificación de acción adecuada con sus derechos de apelación en su idioma preferido. También explicó la diferencia entre una solicitud de reconsideración y una solicitud de exención de la recuperación de un sobrepago. Al final de su presentación, Emely dejó tiempo para que el público hiciera preguntas sobre otros temas. La gente disfrutó aprendiendo sobre los diferentes servicios disponibles para los consumidores del centro regional y sus seres queridos.

### **Entrenamiento en español y vietnamita sobre las alternativas a la tutela.**

En marzo de 2022, la defensora de los derechos de los clientes del Centro Regional San Andreas, Stephanie Krol Vieira, ofreció a Parents Helping Parents (PHP) un entrenamiento interactivo sobre alternativas a la tutela. PHP aceptó cubrir el costo de la interpretación simultánea en español y vietnamita.

La directora de OCRA, Shannon Cogan, se unió a Stephanie durante el entrenamiento. Shannon explicó varios escenarios para comenzar una animada discusión sobre cómo aplicar la ley a patrones de hechos complejos. Shannon hizo hincapié en la importancia de preservar la autonomía individual de las personas sin dejar de reconocer la importancia del apoyo familiar. Más de 70 personas asistieron al entrenamiento interactivo. Los asistentes disfrutaron aprendiendo unos de otros. Stephanie y Shannon dedicaron tiempo a que los asistentes hicieran preguntas aclaratorias sobre los conceptos que aún no entendían. Los presentadores recibieron comentarios positivos y generaron varias ideas para futuros entrenamientos para la comunidad de PHP.

### **OCRA viaja a la invaluable Conferencia de Padres de Imperial Valley.**

OCRA participó en un emocionante evento en persona para unos 100 consumidores y familiares del Centro Regional de San Diego en el Condado de Imperial en marzo de 2022. La Conferencia de Padres de Imperial Valley de este año fue posible gracias a Exceptional Family Resource Center y la SELPA del Condado de Imperial. Esta feria de recursos y expositores conectó a consumidores y familias con más de 15 proveedores, se realizaron 5 talleres estilo conferencia y los asistentes participaron para ganar premios. La conferencia proporcionó la oportunidad para que todos aprendan y se conecten con los recursos para apoyar a los niños y adultos con discapacidades.

María Salas, Asistente del Defensor de los Derechos de los Clientes, pasó su día charlando con las familias, proporcionando información sobre OCRA, y escuchando sus preocupaciones. Ella realizó admisiones de clientes para obtener ayuda de OCRA. También repartió publicaciones útiles a las familias. Este fue el primer acercamiento en persona en casi dos años para que OCRA se reuniera con los consumidores en persona y se relacionara con los proveedores de servicios y el personal de los programas de día y otras agencias. Muchas familias se llevaron folletos y conocieron a OCRA por primera vez. OCRA espera seguir conectada y participar en la conferencia del próximo año.



Fotografía: La asistente defensora de los derechos de los clientes, María Salas, de pie detrás de la mesa de recursos en la Conferencia de Padres de Imperial Valley.



Fotografía: Los padres de un consumidor del centro regional que ganó la tarjeta de regalo de OCRA.

### **Conclusión**

OCRA seguirá recabando la opinión de los clientes y sus familias para garantizar que tengan voz en la dirección de nuestros servicios. Durante el próximo año, OCRA responderá a las necesidades de la comunidad, lo que incluye una representación más directa de los clientes, con un posible aumento de los entrenamientos. OCRA espera aumentar los cursos de entrenamiento presenciales, según las condiciones de la pandemia, a la vez que sigue utilizando las opciones virtuales.