

INFORME ANUAL DE OCRA  
(1 de julio de 2024 – 30 de  
junio de 2025)

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. RESULTADOS DEL RENDIMIENTO.....	2
A. Los servicios se brindan de una manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal.....	3
1) Informes de defensa.....	3
2) Análisis de los clientes a los que se les brindaron servicios .....	5
3) Análisis de los clientes a los que se les ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones.....	9
4) Difusión y entrenamiento .....	10
B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.....	10
C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo	11
1) Memorandos de entendimiento (MDE).....	13
2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA).....	13
D. Los clientes y las familias están satisfechos con los servicios prestados.....	13
E. La prestación de servicios de defensa de los derechos de los clientes se coordina en consulta con el representante de proyectos del Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS), las organizaciones interesadas y las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias, que representan la diversidad multicultural de California.....	14
F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a clientes y familias al menos dos veces en cada ejercicio económico .....	15
III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17 .....	22
IV. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES .....	22
V. QUEJAS DE LOS CLIENTES.....	23
VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS .....	23

VII. LISTAS DE DERIVACIÓN.....	23
VIII.RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS.....	24
IX. CONCLUSIÓN .....	25

## LISTA DE DOCUMENTOS DE PRUEBA

ANEXO A: lista de personal de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA)

ANEXO B: informes estadísticos de OCRA

ANEXO C: informe de defensa

ANEXO D: informe de divulgación y entrenamiento

ANEXO E: memorandos de entendimiento

ANEXO F: entrenamientos sobre autodefensa

ANEXO G: reclamos del Título 17

ANEXO H: denegación de derechos

ANEXO I: informe sobre quejas de los consumidores

ANEXO J: informe anual sobre honorarios de abogados

ANEXO K: listas de referencias

## I. INTRODUCCIÓN

Disability Rights California brinda servicios de defensa de los derechos de los clientes en todo el estado para clientes de los centros regionales, conforme a un contrato con el Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS), a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA). Este informe anual abarca el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, correspondiente al primer año de un contrato de tres años que comenzó el 1 de julio de 2024.

Durante el último año, OCRA resolvió 10475 problemas para 6406 clientes. Esto representa un aumento en relación con el año pasado en los clientes a los que se les brindaron servicios (6,352 el año pasado) y una disminución mínima en los problemas gestionados (10,553 el año pasado). El personal de OCRA, que brinda servicios de defensa directos, trabaja al menos dos días a la semana en las oficinas ubicadas en lugares convenientes para los centros regionales. Algunos defensores trabajan en las oficinas más de dos días a la semana. Los miembros del personal están disponibles para los clientes de los centros regionales durante el horario de atención habitual y para las actividades por las noches y los fines de semana, así trabajen en las oficinas o a distancia.

OCRA realizó 458 entrenamientos durante el último año y se puso en contacto con alrededor de 16,607 personas, lo que representa una mayor cantidad respecto al año anterior (422 entrenamientos llegaron a 15,464 personas). El personal de OCRA lleva a cabo entrenamientos y eventos de divulgación con el control del supervisor. Nos complace habernos puesto en contacto con más personas que reciben servicios de los centros regionales este año, ya sea en actividades de difusión o a través del manejo de casos. Consulte la sección II.A.4 para obtener más información sobre la participación comunitaria.

OCRA dirige oficinas en todo el estado, en las cuales trabajan, como mínimo, un defensor(a) de los derechos de los clientes (Clients' Rights Advocate, CRA) y un asistente defensor(a) de los derechos de los clientes o asociado(a) (Assistant or Associate Clients' Rights Advocate, ACRA). El personal está disponible física y virtualmente para los clientes durante el horario de atención habitual y según sea necesario después de horario. El personal se conecta con clientes, centros regionales y partes interesadas para comprender las necesidades de la comunidad local. En OCRA también trabajan CRA y ACRA para todo el estado, quienes "circulan" para brindar servicios a los clientes en oficinas con mayor cantidad de casos o

con puestos vacantes, y para realizar las tareas de integración con la comunidad para clientes que viven en entornos restrictivos.

Durante este período de revisión, OCRA le ofreció a un empleado existente el papel de asistente principal de admisión para sumarse a las dos existentes. Las asistentes de admisión hablan inglés y español. Responden el teléfono en 8 de 21 oficinas de OCRA en todo el estado, generalmente aquellas que tienen un mayor número de casos. Esto aumenta la cantidad de personas que hablan directamente con alguien cuando se comunican con OCRA. También realizan una “preadmisión”, en la que recopilan información básica sobre un cliente para abrir un caso. Las preadmisiones liberan a los CRA y los ACRA para que puedan realizar trabajos más significativos en los casos y menos tareas administrativas de ingreso de datos.

Durante este período de revisión, OCRA contrató a una nueva abogada que se centrará en las audiencias administrativas. Este representará a los clientes en las audiencias: principalmente Seguro Social, Medi-Cal, centro regional y Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS). También brinda asistencia técnica y crea recursos para todo el personal de OCRA.

Todas las oficinas de OCRA trabajan conforme a los mismos estándares y principios de defensa básicos. El personal de cada oficina trabaja de manera flexible para satisfacer las necesidades de los clientes del centro regional local. Algunos miembros del personal cumplen un horario de atención en las oficinas de los centros regionales, a fin de estar disponibles para los clientes y el equipo del centro regional local. Otros viajan para reunirse con clientes, miembros de las familias o con grupos en lugares remotos. El personal de OCRA busca escuchar y comprender las necesidades de las comunidades de los clientes de los centros regionales y hacer todo lo posible por satisfacer esas necesidades únicas.

Una forma que tiene OCRA de satisfacer las diversas necesidades de los clientes de los centros regionales es contratar personal diverso. Muchos hablan idiomas distintos del inglés, como español, coreano, francés, farsi y árabe, y algunos utilizan la lengua de signos americana (ASL). Todo el personal de OCRA recibe entrenamiento para respetar las preferencias culturales y lingüísticas al analizar lo que necesita el cliente y prestarle los servicios. Además, Disability Rights California (DRC) es uno de los diez empleadores legales del estado en ser reconocidos por la Asociación de Abogados del Estado de California (State Bar of California) con un sello

dorado por nuestros esfuerzos para defender y representar la diversidad, equidad e inclusión como empleador.

Alrededor del 25 % del personal de OCRA se identifica como personas con discapacidades, incluidas las personas que reciben servicios de los centros regionales, y muchos otros miembros son familiares de personas con discapacidades. La experiencia vivida por las personas con discapacidades es importante para brindar un servicio de excelencia y con empatía.

Durante este período de revisión, OCRA formó la Unidad PULSE para trabajar con personas que reciben los servicios del DDS. PULSE (Peers Understanding, Listening, Supporting, and Educating) significa comprensión, escucha, apoyo y entrenamiento entre compañeros. PULSE tiene una administradora de unidad que comenzó a trabajar durante este período y pronto agregará más puestos. Los puestos se financian mediante un contrato separado, pero el personal trabaja dentro de la unidad de OCRA. El personal de PULSE colaborará con los intermediarios de curatela de los centros regionales.

Consulte el anexo A para obtener una lista del personal y las ubicaciones de las oficinas al 30 de junio de 2025.

## II. RESULTADOS DEL RENDIMIENTO

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

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

La tradición de OCRA de brindar servicios a personas con discapacidades del desarrollo continúa. Durante el último ejercicio económico, abordamos 10475 problemas de clientes de centros regionales. OCRA atendió a más clientes que el año pasado. Las estadísticas en el anexo B, analizadas a continuación, muestran la gran cantidad de problemas y casos que aborda el personal de OCRA. El informe de defensa, adjunto como anexo C, va de enero a junio de 2025 y cuenta las historias y el impacto de los casos individuales o los eventos de difusión.

#### 1) Informes de defensa

Mientras los informes contienen datos y números, las historias de OCRA

demuestran cómo el personal trabaja junto a los clientes para lograr resultados. El personal de OCRA escribe resúmenes de casos o eventos de entrenamiento que demuestran un buen resultado, explican la ley o enseñan una lección. Con la intención de ser breves, las historias de este informe son solo una muestra de los casos que OCRA abordó. Es posible solicitar informes de defensa más detallados.

OCRA resumió los casos de la primera mitad del ejercicio económico en el informe de defensa semestral, que presentó al DDS anteriormente. Los resúmenes de enero a junio de 2025 se encuentran en el anexo C. En el informe se utilizan nombres ficticios para mejorar la legibilidad y, a la vez, mantener la confidencialidad.

Las historias de defensa muestran el valor extraordinario y la diversidad de trabajo de OCRA. Muchos casos reflejan la resolución de problemas sistémicos a través de la representación directa, la participación en comisiones o las relaciones eficaces que OCRA mantiene con los centros regionales y otros organismos. Los diversos casos suelen ser en respuesta a las llamadas de un cliente, o de alguien que llama en su nombre, que recibe la oficina, incluido el personal de los centros regionales.

El personal de OCRA brinda representación directa en diversas áreas problemáticas, como beneficios públicos, atención médica, autonomía personal, vivienda, servicios del centro regional, colocación comunitaria, empleo y educación especial.

A continuación, compartiremos 3 historias sobre la defensa de los centros regionales que no están en el informe de defensa. Además, son ejemplos típicos de los servicios directos que brinda OCRA todos los días.

### **Sam puede presentar un reclamo ante el centro regional**

Sam es una mujer adulta sorda y ciega que se comunica con ASL. No lee ni escribe. Sam no estaba conforme con los servicios de su centro regional y quería cambiar el coordinador de servicios, tener acceso a su Plan de Programa Individual (Individual Program Plan, IPP) digitalmente y contar con personal de tiempo completo por parte de sus proveedores. Sam se puso en contacto con OCRA para obtener ayuda con la presentación de un reclamo. No podía presentar un reclamo por sí misma porque no había personal suficiente que la ayudara con la traducción. OCRA cuenta con personal que usa ASL. Un miembro del personal de OCRA visitó a Sam en persona para comunicarse con ella usando ASL. OCRA tradujo todo lo que Sam comunicó en ASL al reclamo por escrito. El miembro del personal de OCRA ayudó a

Sam a firmar el reclamo y enviarlo por correo al centro regional. Sam ejerció su derecho a presentar un reclamo y expresó sus preocupaciones a pesar de las barreras de comunicación.

### **Sebastian opta por su compañía de ILS preferida**

La madre de Sebastian se puso en contacto con OCRA porque el centro regional no pagaría por el proveedor preferido de destrezas de vida independiente (Independent Living Skills, ILS) de Sebastian, dado que no era un prestador de servicios. OCRA le recomendó a la madre de Sebastian que solicitara al centro regional el pago por el proveedor preferido a través de los Servicios dirigidos por el participante, dado que no exigen que el proveedor de ILS sea un prestador. OCRA también le aconsejó qué código de servicio usar. El centro regional acordó pagar por el proveedor preferido de Sebastian.

### **Los clientes obtienen financiación para tomar clases de ciclismo todo terreno con los presupuestos del programa de autodeterminación**

Brittany y Abby son adultas con discapacidad intelectual. Sus padres se pusieron en contacto con OCRA porque el centro regional no financiaría las clases de ciclismo todo terreno como un servicio de recreación social dentro de los presupuestos de los programas de autodeterminación. Según el centro regional, pueden negar las actividades que son “inherentemente peligrosas” sin revisar las solicitudes caso por caso. Un miembro de la familia dirige un programa de entrenamiento de ciclismo y brinda clases a otros clientes del centro regional. Los padres de Brittany y Abby derivaron a su compañera de equipo Susie a OCRA cuando también le rechazaron las clases de ciclismo todo terreno como un servicio de recreación social. OCRA acordó representar directamente a Brittany en su audiencia imparcial porque su apelación ocurrió primero. El juez decidió que el centro regional debe revisar caso por caso todas las solicitudes de actividades de recreación social. El juez dictaminó que el centro regional no puede negar un servicio directamente con la justificación de que, en su opinión, la actividad es “inherentemente peligrosa”. También observó que esta empresa de ciclismo todo terreno implementó muchas precauciones de seguridad, por lo que no era inherentemente peligroso. A partir de esta decisión, el centro regional resolvió los casos de Abby y Susie y acordó financiar las lecciones de ciclismo todo terreno en los presupuestos de los programas de autodeterminación. Las familias, pero especialmente los clientes, estaban conformes con esta decisión porque garantizaba que las opciones de servicios de recreación social serían respetadas en el futuro.

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

Entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, OCRA gestionó 10,475 casos. El anexo B contiene los informes de datos del ejercicio económico.

Esta información se organizó por los siguientes indicadores:

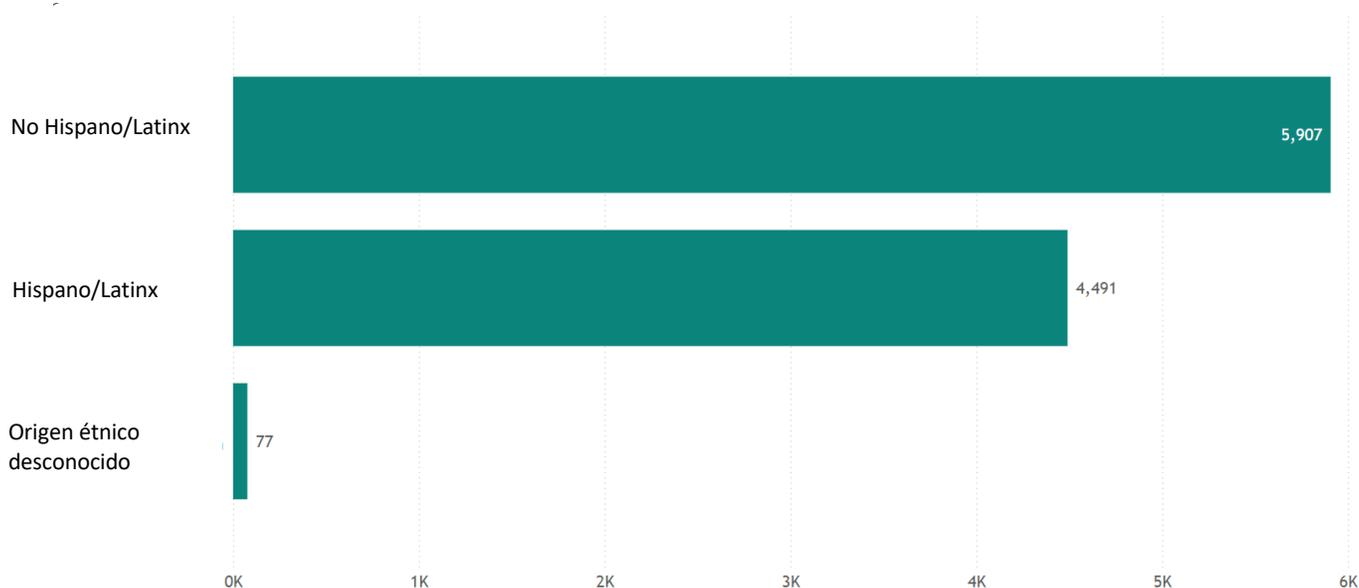
1. Edad
2. Condado
3. Discapacidad
4. Origen étnico
5. Raza
6. Idioma
7. Sexo
8. Identidad de género
9. Pronombre
10. Situación de vivienda
11. Tipo de problema (códigos de problemas)
12. Tipo de servicio
13. Motivo del cierre (solicitudes de servicio de información y referencias)
14. Representación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

Cuando analizamos a quiénes brinda servicios OCRA, comparamos las estadísticas de clientes de OCRA en todo el estado con las estadísticas de clientes de los centros regionales en todo el estado. Para esta sección, utilizamos el Panel integral del DDS correspondiente a diciembre de 2024 (la mitad de este período de revisión) para obtener los datos del DDS.

Analizados por edad, el mayor porcentaje de casos que OCRA gestionó fue para clientes de 3 a 21 años, con el 60.84 % de los casos. Esto significa que los padres o los cuidadores de niños con discapacidades intelectuales o del desarrollo son las personas que llaman con más frecuencia a OCRA. En comparación, el 51.16 % de los clientes de centros regionales tienen entre 3 y 21 años, según el Panel. El 2 % de los casos de OCRA involucraron a clientes de 0 a 2 años. Estos clientes de inicio temprano son alrededor del 12.9 % de la población del centro regional. OCRA atiende a menos clientes de inicio temprano porque sus padres recién están entrando en el sistema de servicios de desarrollo, y el centro regional está satisfaciendo la mayoría de sus necesidades. Es posible que no hayan intentado acceder a tantos servicios genéricos como los niños más grandes, por lo que reciben menos denegaciones.

Las estadísticas sobre el origen étnico de los clientes que recibieron servicios durante el año muestran el compromiso y el éxito continuos de OCRA para llegar a comunidades tradicionalmente desatendidas. Por

ejemplo, el 42.86 % de los casos de OCRA fueron de clientes que se identificaron como hispanos o latinos. Esta cifra es apenas superior al 42.2 % de los clientes de los centros regionales que se identificaron como hispanos o latinos. Si la persona que llama no quiere informar su origen étnico, se la incluye en el número total de clientes, pero no en el recuento del origen étnico particular. Se expresa como “origen étnico desconocido”.



El gráfico anterior muestra el número de casos de OCRA gestionados para cada origen étnico.

Los datos de los clientes afroamericanos y asiáticos figuran en el apartado sobre “raza” de este informe anual. El 9.82 % de los casos de OCRA fueron de clientes que se identifican como afroamericanos. Esta cifra supera el 8.33 % de los clientes afroamericanos de los centros regionales. El 9.5 % de los casos de OCRA fueron para clientes que se identifican como asiáticos. Esta cifra supera el 8.9 % de los clientes asiáticos de los centros regionales. OCRA tiene el agrado de haber superado la paridad con las comunidades asiáticas y afroamericanas, en cuanto a las poblaciones de todo el estado.

Algunas personas que llaman no quieren declarar su raza. Si la persona que llama no quiere informarla, se la incluye en el número total de casos, pero no en el recuento de una raza específica. OCRA también tiene una opción para que los clientes se identifiquen como pertenecientes a “dos o más razas”, por lo que no se expresa una raza específica en los casos de esos clientes.

En cuanto a los casos en los que se registra el sexo, sabemos que OCRA

tradicionalmente ha brindado servicios a más hombres que mujeres; específicamente, en el período que abarca el presente informe, un 67.3% de los clientes fueron hombres y un 32.3 % fueron mujeres. En los centros regionales también se brindan servicios a más hombres que mujeres. En el pasado, los porcentajes de género de OCRA se han alineado con los porcentajes de los centros regionales en todo el estado. El Panel no muestra datos de género. OCRA también recoge información sobre la identidad de género; así, descubrió que las personas que se identifican con inconformidad de género o género no binario representan menos del 1 % de las personas que llaman.

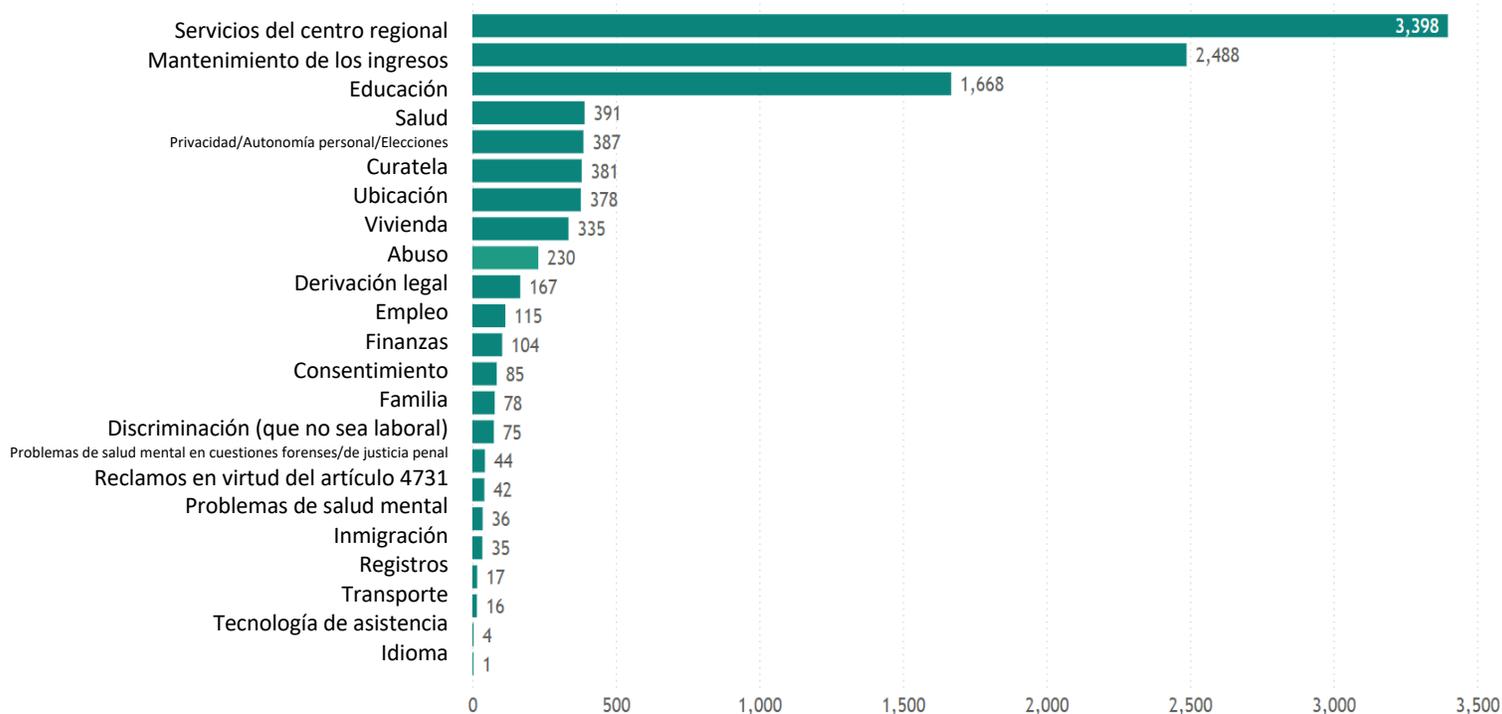
El porcentaje de clientes que viven en el hogar de los padres u otro hogar familiar sigue representando, por mucho, el mayor número de solicitudes de servicios para los clientes que reciben servicios de OCRA: hubo 6,610 solicitudes de servicios de clientes que viven en el hogar familiar, es decir, el 63 % de los casos gestionados por OCRA. El siguiente grupo más numeroso al que se le brindan servicios es el de las personas que viven de forma independiente, con 1,136 solicitudes de servicio (o el 10.8 %) con esta situación de vivienda. Casi todas las oficinas de OCRA tuvieron un caso de un cliente sin vivienda. Durante este periodo, OCRA recibió 64 solicitudes de servicio en las que el cliente no tenía vivienda. Escuchamos que la mayor preocupación de los clientes y familiares es la situación de vivienda.

La base de datos de gestión de casos de OCRA clasifica las solicitudes de servicio por asunto. Los asuntos están etiquetados por un área de asunto y un área de subasunto. Los asuntos que más atiende OCRA tienen que ver con los Servicios del Centro Regional. Esto puede ser cualquier cosa, desde casos de elegibilidad del centro regional hasta disputas sobre servicios y problemas con la gestión de casos. Esta área es el 32.4 por ciento de los casos de OCRA. Le sigue el Mantenimiento de los ingresos, con un 23.8 %. Estos casos involucran IHSS, Seguro Social u otros programas de ingresos. El tercero en importancia es Educación, que implica una gama de diferentes casos de educación especial, con alrededor de 16 %. Estas tres principales áreas problemáticas son las mismas que en el último período anual de presentación de informes, con más problemas en los centros regionales.

OCRA gestionó entre 1 y 391 casos para las áreas problemáticas restantes. Estas incluyen Ubicación, Salud, Curatela, Empleo y Vivienda, entre otras.

En la tabla a continuación, se muestra el número de casos de OCRA

manejados en cada área problemática.



OCRA recoge datos sobre los motivos por los que el personal cerró un caso en el nivel más bajo de ayuda. El nivel más bajo se llama “Información y Referencias”. El personal de OCRA selecciona entre 13 posibles razones para cerrar el caso. Durante este período, el personal cerró 4,899 casos de ese nivel. El mayor porcentaje de estos casos, el 40 %, se cerró porque la persona que llamaba solo pedía información, una referencia o una publicación. El siguiente nivel más alto, con un 18,4 por ciento, se cerró porque el asunto no era elegible para OCRA. Esto podría ser derecho familiar, derecho penal, establecimiento de un fideicomiso para necesidades especiales, lesiones personales u otro tipo de caso que OCRA no aborda. Los demás motivos de cierre de estos casos de Información y referencias conforman un porcentaje más bajo y se enumeran en el informe.

OCRA y otras unidades de DRC usan un código de subproblema, “Proceso de apelación”, cuando el personal representa directamente a un cliente en cualquier etapa de una apelación del centro regional: reunión informal, mediación o audiencia. Esto no incluye las solicitudes de servicio en las que el personal brinda información, asesoramiento o asistencia técnica a alguien que se representa a sí mismo o a otra persona en una apelación del centro regional. OCRA, como unidad, representó a un cliente en una apelación en 31 casos durante el período

de revisión. Esto representa un aumento con respecto a los 18 casos durante el período de revisión anual anterior. Todas las demás unidades de DRC, sin incluir OCRA, representaron a un cliente durante una apelación en 8 casos.

### **3) Análisis de los clientes 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 entrar en el Centro de Desarrollo de Porterville, Canyon Springs, una institución para enfermedades mentales y los hogares estatales de estabilización, entrenamiento, asistencia y reintegración (Stabilization Training Assistance Reintegration, STAR).

Los centros regionales deben enviar a OCRA evaluaciones integrales y notificaciones de reuniones de los clientes en estos entornos restrictivos y los clientes que viven en hogares de apoyo conductual mejorado (Enhanced Behavioral Support Homes, EBSH) y los hogares comunitarios de crisis (Community Crisis Homes, CCH). Los proveedores de EBSH y CCH deben invitar a OCRA a las reuniones del Equipo de Apoyo al Comportamiento Individual (Individual Behavior Support Team, IBST), y el personal debe asistir a tantas como sea posible con los recursos disponibles.

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

Durante este periodo de revisión, el personal de OCRA se ocupó de 1,040 casos de personas que viven en hogares de apoyo conductual mejorados y 359 casos de personas que viven en hogares comunitarios de crisis. Más hogares están abriendo y enviando Planes Individuales de Apoyo al Comportamiento (Individual Behavior Supports Plan, IBSP) al personal de OCRA como lo requiere la ley. El personal de OCRA revisa los IBSP y asiste a las reuniones del IBST para los clientes, según lo permitan los recursos y según sea necesario por el problema del cliente.

El personal de OCRA manejó 89 casos para personas que viven en Porterville Developmental Center o Canyon Springs Community Facility. OCRA también ayudó en 57 casos en los que el cliente estaba en un hogar STAR para el tratamiento. OCRA gestionó 38 casos para personas en instituciones para enfermedades mentales.

Recientemente, Disability Rights California publicó un informe sobre las condiciones dentro de una institución para enfermedades mentales (Institution for Mental Diseases, IMD): el Hospital Universitario en el sur de California. A OCRA le gustaría contactarse con los clientes de los centros regionales en IMD para preguntar si quieren ayuda para regresar a la comunidad, pero los centros regionales no siempre notifican a OCRA cuando un cliente es trasladado a una IMD.

#### **4) Difusión y entrenamiento**

Los eventos de difusión y los entrenamientos tienen dos objetivos importantes: 1) informar a las personas sobre la disponibilidad de los servicios de OCRA y 2) educar a las personas sobre la ley y sus derechos. OCRA se ocupa de las comunidades desatendidas y se esfuerza por llegar a las personas que jamás se comunicaron para pedir ayuda. También brinda entrenamientos sobre varios temas a muchas personas: clientes, familiares, personal de los centros regionales y prestadores, y miembros de la comunidad. Los temas de los entrenamientos incluyen los derechos de los clientes, cuestiones de abuso y negligencia, el Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS), Medi-Cal, cuestiones de los centros regionales, la educación especial, los derechos a votar, el Ingreso del Seguro Suplementario (Supplemental Security Income, SSI), los derechos en la comunidad, las alternativas a la curatela y la autodeterminación.

Durante el último ejercicio económico, OCRA presentó 458 entrenamientos de difusión, en comparación con 422 entrenamientos el año anterior. A estos entrenamientos asistieron alrededor de 16,607 clientes, familias, proveedores de servicios, personal de los centros regionales y miembros de la comunidad. Esto representa un aumento significativo con respecto a la cifra de 15,464 del año anterior. OCRA ha seguido organizando entrenamientos y eventos virtualmente y en persona.

OCRA elabora y presenta nuevos entrenamientos para personas con discapacidades en inglés, español y otros idiomas. OCRA utiliza las publicaciones del sitio web de Disability Rights California (DRC) durante

los eventos de difusión para brindar información a comunidades diversas en términos étnicos y lingüísticos. DRC traduce todas las nuevas publicaciones de autoayuda publicadas en línea a los idiomas minoritarios de California.

Los participantes han comentado que fue bueno para ellos disponer de orientación y materiales en su idioma.

El personal de OCRA crea un plan de divulgación para cada año. Las oficinas locales deciden a qué grupos dirigirse para la difusión, el entrenamiento y la colaboración en función de las necesidades y los comentarios de la comunidad. La difusión específica está pensada para llegar a las personas de las comunidades tradicionalmente desatendidas. Cada oficina realiza divulgación específica y, al menos, dos eventos más de difusión de autodefensa cada año. 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 2024 hasta el 30 de junio de 2025, OCRA resolvió 10,475 problemas para clientes. Excepto por 23 de estos casos, todos los demás se resolvieron de manera informal. Esto significa que el personal de OCRA llevó 23 casos a audiencia, pero trató o resolvió todos los demás en un nivel inferior. Estas cifras son coherentes con las de años anteriores: el 99 % de todos los asuntos tratados por OCRA se resolvieron sin recurrir a las audiencias o a los tribunales. Estos datos se muestran en el Informe por tipo de solicitud de servicio en el anexo B.

OCRA también ha establecido sistemas de resolución informales con el personal de los centros regionales. Cuando un cliente tiene un problema con su administración de casos, sus servicios u otro problema del centro regional, el personal de OCRA puede llamar o enviar un correo electrónico a una persona designada en el centro regional para resolver el problema. Esto mismo ocurre con los recursos genéricos en algunas zonas. Por ejemplo, el personal de OCRA en varias áreas tiene contactos en la Administración del Seguro Social que pueden ayudar a resolver problemas.

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

El personal de OCRA sigue colaborando con los centros regionales, las partes interesadas y los miembros de la comunidad. Algunos ejemplos de la colaboración con los centros regionales son la participación del personal

de OCRA en lo siguiente:

- Comités de revisión de modificación de comportamiento
- Comités de bioética
- Comités consultivos de clientes
- Reuniones del grupo de trabajo sobre disparidad
- Comités de revisión del ECT
- Comité de Derechos Humanos
- Comités de diversidad del centro regional
- Consejo asesor de STAR del centro regional
- Reuniones de enlace con la oficina de Proyectos de Desarrollo de Recursos Regionales y el centro regional (Regional Resource Development Project – Regional Center, RRDP-RC)
- Comités de Gestión/Plan de Evaluación de Riesgos (Risk Management/Assessment Plan, RMAP)
- Comités asesores locales del programa de autodeterminación

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

- Comité de asesoramiento para el consumidor (Consumer Advisory Committee, CAC) en relación con el acceso al paratransito
- Subcomité de operaciones en relación con el acceso al paratransito
- Grupo de trabajo de transición de adultos
- Consejo de Coordinación del Condado de Butte (Butte County Coordinating Council, BCCC)
- Consejo de Recursos Hispanos del Condado de Butte
- Grupos de trabajo del plan maestro del Departamento de Salud y Servicios Humanos de California
- Equipo de Alianza Estatal de California
- Defensores del bienestar de California
- Comité de Planificación de Conferencias sobre Elecciones
- Colaboración Latina: Centro de recursos del Instituto UC Davis MIND
- Reuniones con el condado o los defensores sobre los beneficios, servicios y apelaciones
- Grupo de trabajo de justicia penal
- Equipo de trabajo de servicios de desarrollo (Developmental Services, DS) y grupos de trabajo de implementación (y muchos otros grupos de enfoque y grupos de trabajo del DDS)
- El Arc de California
- Grupo de trabajo de atención médica

- Comité de salud y bienestar - Grupo de trabajo forense
- Reuniones de defensores estatales de IHSS
- Comité de educación del Tribunal de Dependencia del Condado de Los Ángeles
- Junta asesora de múltiples agencias (Multi-Agency Advisory Board, MAAB)
- Grupo de Trabajo de Educación Especial de la Costa Norte
- Consejo asesor de personas con discapacidades y envejecimiento (People with Disabilities and Aging Advisory Council, PWDAAC)
- Junta de autodefensa del condado de Los Ángeles (Self-Advocacy Board of Los Angeles County, SABLAC)
- Proyectos conjuntos sobre autodefensa de la SABLAC y el Consejo Estatal sobre Discapacidades del Desarrollo (State Council on Developmental Disabilities, SCDD)
- Entrenamiento para educación especial sobre autodefensa del SCDD
- Entrenamiento sobre autodefensa del SCDD
- Control amistoso de autodefensa del SCDD
- Reuniones de defensores estatales de SSI
- Reuniones de partes interesadas de la División de Audiencias Estatales (State Hearings Division, SHD)
- Red Estatal de Autodefensa (Statewide Self-Advocacy Network, SSAN)
- Los comités de planificación del Arc de California
- Centro universitario para la excelencia en las discapacidades del desarrollo (University Center for Excellence in Developmental Disabilities, UCEDD)
- Comité asesor de accesibilidad a las votaciones (Voter Accessibility Advisory Committee, VAAC) del condado de Los Ángeles

Muchos miembros del personal de OCRA brindan 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. El personal de OCRA se reúne periódicamente con el personal de los centros regionales y los socios comunitarios para detectar tendencias, compartir experiencias y conocimientos y colaborar en muchos temas. Durante este periodo de revisión, se continuó con las reuniones de manera virtual y presencial. Muchos miembros del personal del centro regional han hecho de OCRA su contacto principal si sus clientes tienen problemas legales.

OCRA ha comprobado, de acuerdo con el requisito del contrato, que parte de la defensa más efectiva se lleva a cabo debido a las relaciones

interpersonales y la defensa informal. Las llamadas a OCRA provienen de muchas fuentes. El personal ha mantenido la capacidad de resolver asuntos de manera informal, y a menudo se corre la voz de estas negociaciones exitosas en la comunidad de personas con discapacidades.

### **1) Memorandos de entendimiento (MDE)**

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 período de revisión, OCRA no actualizó el memorando de entendimiento con ningún centro regional. En el anexo E se encuentra el estado de cada memorando.

### **2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA)**

El personal de ARCA y Disability Rights California se reunieron con frecuencia durante este período de presentación de informes. ARCA y OCRA también prestan servicios juntas en grupos de trabajo, equipos especiales y comités. Esta relación de colaboración continuará, al igual que el trabajo para alcanzar objetivos compartidos.

## **D. Los clientes y las familias están satisfechos con los servicios prestados**

Disability Rights California reconoce la importancia de la satisfacción del cliente. OCRA mantiene el compromiso de atender a los clientes y familiares de una manera y con resultados que garanticen la satisfacción del cliente y su familia con los servicios prestados. Aunque OCRA ya no utiliza un proceso de encuesta formal, la satisfacción se manifiesta en la variedad de cuestiones legales que se muestran en las estadísticas y el informe de defensa.

### **1) La satisfacción de boca en boca da lugar a que OCRA ayude a más clientes**

Muchos clientes de OCRA informan al personal y a los miembros de la

comunidad que están conformes con los servicios. Los clientes satisfechos comparten la información de contacto con otras personas que llaman a OCRA por primera vez. Varias oficinas de OCRA han tenido un aumento de las llamadas porque se ha difundido la noticia de que manejan bien los casos. En este período de revisión, OCRA ayudó a más clientes que el período de revisión anterior. Parte del aumento en el número de clientes podría deberse a la satisfacción de boca en boca.

## **2) Los clientes presentan pocas quejas**

Un indicador de la satisfacción de los clientes es el bajo número de quejas, en comparación con el número de casos que gestiona OCRA. Durante este período de revisión, solo hubo 15 quejas de nivel uno y ninguna pasó a un nivel superior. En comparación con los 10475 casos abordados, este bajo número de quejas es notable.

## **3) Los casos se abordan de forma oportuna**

Una forma en que OCRA se esfuerza por la satisfacción del cliente es gestionando los casos con prontitud. Los consumidores y las familias suelen comunicarse con OCRA porque han tenido algún problema. Los beneficios en efectivo o de salud podrían haber cesado, podrían haberse visto obligados a mudarse a un entorno más restrictivo o quizás tienen otra situación urgente. La póliza de OCRA es que el personal devuelva todas las llamadas lo antes posible, pero, a más tardar, al cierre del siguiente día hábil. El personal de OCRA hace constar esta póliza en el mensaje de salida del buzón de voz que escuchan las personas que llaman a la oficina, cuando son derivadas al buzón.

Las asistentes de admisión contestan los teléfonos de ocho de las oficinas de OCRA en todo el estado, lo que les permite a las personas que llaman completar una preadmisión de inmediato. Los CRA y ACRA estatales manejan llamadas en oficinas con un alto volumen de llamadas o cuando hay ausencias o vacantes del personal. El personal también utiliza registros de llamadas electrónicos para documentar todas las llamadas, lo que garantiza la puntualidad y la satisfacción del cliente.

Una vez que la persona que llama completa un proceso de admisión y se abre un caso para un cliente, el personal de OCRA utiliza plazos internos para abordar el caso. Los supervisores de OCRA controlan los casos y rastrean cuándo fueron abiertos, y el trabajo realizado hasta ahora. Los supervisores y el personal realizan un seguimiento de cuándo deben completar todo el trabajo y concluir un caso, considerando los plazos. Por

ejemplo, un caso en la categoría de "información y referencias" debe resolverse dentro de los 7 días calendario. Para este tipo de casos, el personal de OCRA proporciona información, como una publicación o una referencia, a otra organización de ayuda legal, abogado o recurso. El cronograma de 7 días garantiza que la persona que llama obtenga esta información y referencia con rapidez. Un caso del tipo "consejo y asesoramiento" debe resolverse en un plazo de 28 días. El equipo de gestión de OCRA elabora un informe, a modo de control y equilibrio, para mostrar el número de días abiertos de cada caso y destacar los casos que necesitan más atención.

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

OCRA se reúne con el representante de proyectos del DDS mensualmente y se dedican 2 reuniones más durante el ejercicio económico específicamente para revisar la información sobre los servicios de OCRA en los informes anuales y semestrales. Cuando el DDS ha pedido ver datos específicos, OCRA responde añadiéndolos al siguiente informe.

En la sección II.C anterior se enumeran muchas organizaciones de partes interesadas con las que OCRA colabora para fomentar las relaciones armoniosas. Muchos de estos grupos sirven y representan la diversidad multicultural de California. El personal de OCRA asiste a reuniones y comparte información, proporciona entrenamientos y sirve en las juntas directivas de estos grupos. Como se señaló anteriormente en la sección I, muchos miembros del personal de OCRA representan la diversidad multicultural de California y hablan otros idiomas además del inglés. Cuando los clientes ven y escuchan a personas que se ven y hablan como ellos, a menudo están más dispuestos a compartir sus opiniones, dificultades y soluciones. Muchos miembros del personal de OCRA participan en comités de diversidad con sus centros regionales locales para brindar mejores servicios a diversos grupos de clientes.

El Comité de Participación Comunitaria de la Junta Directiva de DRC recoge las aportaciones de la comunidad multicultural de personas con discapacidades, incluidas las personas con discapacidades del desarrollo, sobre los servicios de DRC y OCRA. Durante estas sesiones, OCRA escucha y aprende sobre las prioridades de la comunidad de personas

con discapacidades del desarrollo.

DRC también realiza una encuesta pública de la comunidad de enero a marzo de cada año a fin de recopilar comentarios. DRC fomenta la recepción de comentarios sobre la encuesta al compartir el enlace en todas las cartas de cierre y otra correspondencia, en las firmas del correo electrónico del personal y en su sitio web. Muchos encuestados son personas con discapacidades del desarrollo. DRC utiliza estos comentarios para orientar los servicios.

**F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a clientes y familias al menos dos veces en cada ejercicio económico**

El artículo 4433(d)(5) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions Code) exige que el contratista que preste servicios de defensa a los clientes de los servicios de los centros regionales ofrezca al menos dos entrenamientos sobre autodefensa a los clientes. El contrato de DRC con el DDS refleja esta estipulación. OCRA cree firmemente en la importancia de la autodefensa y exige que cada una de sus 21 oficinas ofrezca a los clientes al menos dos entrenamientos sobre autodefensa por año, lo que supera los dos entrenamientos obligatorios por contrato. Muchas oficinas ofrecen más de dos entrenamientos por año. Este ejercicio económico, OCRA realizó 101 entrenamientos sobre autodefensa, en comparación con 67 el año anterior. Esto representa un aumento significativo, y es consistente con el objetivo de OCRA de llegar directamente a más clientes de centros regionales.

El personal puede presentar cualquiera de los entrenamientos sobre autodefensa aprobados. OCRA ahora tiene nueve paquetes de entrenamiento sobre autodefensa para que el personal los utilice en los entrenamientos. Durante este período de revisión, OCRA agregó “Estar tranquilo y relajado” y “Liderar una reunión de equipo propia” como temas de los materiales del DDS. 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 DDS, se concluyó que 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.

En el anexo F, se encuentra una lista de los entrenamientos sobre

autodefensa realizadas el año pasado.

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 para consumidores que se incluyen a continuación. Casi sin excepción, los consumidores están satisfechos con los entrenamientos de OCRA.

## Respuestas a encuestas para microempresas

5. How did this training meet your needs?

~~It met my needs by reminding me that I can work with others or have people work with me.~~

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

Cumplió mis necesidades al recordarme que puedo trabajar con otros o hacer que la gente trabaje conmigo.

3. Did you learn something from this training?  YES  NO



Comments: Ticket to work

3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento? SÍ. NO

SÍ

8. Other comments or suggestions:

Nice people, helpful and friendly.

8. Otros comentarios o sugerencias:

Personas agradables, serviciales y amables

5. How did this training meet your needs?

Learned about starting/helping with a business

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

Aprendí sobre cómo comenzar una empresa o ayudar a desarrollar una empresa

5. How did this training meet your needs?

It gave me options of what I could do

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

Conocí opciones de lo que podía hacer

## Respuestas de la encuesta sobre estar tranquilo y relajado

2. Did the environment contribute to the learning experience? YES  NO

Comments: you guys help us a lot

2. ¿El entorno contribuyó a la experiencia de aprendizaje? Sí. NO  
Sí.

Comentarios: Ustedes nos ayudan mucho

3. Did you learn something from this training? YES  NO

Comments: yes I learn to be calm

3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento? Sí. NO

Sí

Comentarios: Sí, aprendí a estar calmado

5. How did this training meet your needs? Click here to enter text.

He helped to explain how to relax stress.

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento? Haga clic aquí para escribir.

Ayudó a explicar cómo aliviar el estrés.

5. How did this training meet your needs? Click here to enter text.

*I explained how to relieve stress*

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento? Haga clic aquí para escribir.

Explicué cómo aliviar el estrés.

5. How did this training meet your needs? Click here to enter text.

*Very informative*

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento? Haga clic aquí para escribir.

Muy informativa

5. How did this training meet your needs? Click here to enter text.

*Stress relief training/techniques helped me.*

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento? Haga clic aquí para escribir.

El entrenamiento o las técnicas de alivio del estrés me ayudaron.

5. How did this training meet your needs? Click here to enter text.

*This training taught useful techniques to reduce stress.*

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento? Haga clic aquí para escribir.

Este entrenamiento me enseñó técnicas útiles para reducir el estrés.

3. Did you learn something from this training? YES  NO

Comments: *How to reduce stress*

3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento? SÍ. NO

Sí

Comentarios: Cómo reducir el estrés

## Respuestas de la encuesta sobre la preparación para emergencias

8. Other comments or suggestions:

It was great

8. Otros comentarios o sugerencias:

Fue genial

3. Did you learn something from this training?

YES 

NO 

Comments: Especially what I need in my kit.

3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento? SÍ. NO

Sí

Comentarios: Especialmente lo que necesito tener en mi kit.

5. How did this training meet your needs?

Yes, it helps me to be more prepared for emergencies.

1

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

Sí, me ayuda a estar más preparado para las emergencias.

7. Comments/suggestions:

Very Informative presentation

7. Comentarios/sugerencias:

Presentación muy informativa

7. Comments/suggestions:

You ladies did a good job

7. Comentarios/sugerencias:

Ustedes, señoritas, hicieron un buen trabajo

3. Did you learn something from this training? YES  NO

Comments:

we need to be prepared in case of an emergency

3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento? SÍ. NO.

Sí

Comentarios: Necesitamos estar preparados en caso de emergencia

5. How did this training meet your needs?

VERY WELL DONE

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

MUY BIEN HECHO

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

1. Were your access needs met?

(Getting into the building, was the training room comfortable, were you able to get into the bathroom, was the information provided helpful, etc.)

YES  NO

Comments: Click here to enter text. *The training room are safe and comfortable*

1. ¿Se cumplieron sus necesidades de acceso? (Entrar en el edificio, si la sala de entrenamiento es cómoda, si pudo ir al baño, si fue útil la información proporcionada, etc.) SÍ NO

SÍ

Comentarios: Haga clic aquí para escribir. La sala de entrenamiento era segura y cómoda

5. How did this training meet your needs?

*i learned about money*

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

Aprendí sobre dinero

8. Other comments or suggestions:

*she did a good job*

8. Otros comentarios o sugerencias:

Ella hizo un buen trabajo

5. How did this training meet your needs?

*It educated me*

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

Me educó

2. Did the environment contribute to the learning experience?

YES  NO  
☺ ☹

Comments: YES, IT WAS A Close group/Small setting.

2. ¿El entorno contribuyó a la experiencia de aprendizaje? Sí. NO

Sí

Comentarios: Sí, era un grupo cercano/ambiente pequeño

3. Did you learn something from this training?

YES  NO  
☺ ☹

Comments: YES, THIS WILL HELP ME STAY FINANCIALLY SECURE.

3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento? Sí. NO.

Sí

Comentarios: Sí, esto me ayudará a conservar mi seguridad económica

5. How did this training meet your needs?

IT HELPS TO MAKE ME AWARE OF FRAUD & FINANCIAL PITFALLS

5. ¿De qué manera cubrió sus necesidades este entrenamiento?

ME AYUDA A ESTAR ALERTA ANTE POSIBLES FRAUDES Y PROBLEMAS FINANCIEROS

### **III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17**

El artículo 50540 del título 17 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations, CCR) establece un procedimiento de reclamos por el cual un cliente del centro regional que cree que se ha abusado un derecho o que se le ha negado un derecho de forma punitiva o indebida o irrazonable, o su representante autorizado, pueden presentar un reclamo ante el defensor de los derechos de los clientes. Durante el ejercicio económico pasado, no se presentó ningún reclamo relacionado con el título 17, como se observa en el anexo G.

### **IV. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES**

Conforme al artículo 50530 del título 17 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations, CCR), un proveedor de atención puede denegar uno de los derechos básicos de un cliente del centro regional si hay una buena razón. Por buena razón se entiende que las acciones del cliente son peligrosas para sí mismo o los demás, o que existe el riesgo de destrucción de la propiedad. El anexo H es el registro actual de las denegaciones de derechos recibidas en las oficinas de OCRA. OCRA también presentó muchos entrenamientos que fueron bien recibidos sobre los derechos de los clientes y el proceso de denegación para proveedores nuevos y actuales de servicios residenciales. Por ejemplo, OCRA capacita a los proveedores actuales, así como a los nuevos proveedores, trimestralmente a través de muchos programas de orientación de los centros regionales.

## **V. QUEJAS DE LOS CLIENTES**

El contrato le exige a OCRA contar con un procedimiento de quejas e informar a todos los clientes sobre dicho procedimiento. El DDS aprobó el procedimiento de quejas desarrollado por OCRA. El procedimiento está publicado en un lugar destacado, tanto en inglés como en español, en cada oficina. También está disponible en árabe, armenio, chino (simplificado), farsi, hmong, japonés, jemer, coreano, laosiano, ruso, tagalo, tailandés y vietnamita. Cuando se niega la prestación de un servicio solicitado, el personal de OCRA ofrece el procedimiento de quejas en todas las cartas a los clientes y demás personas que se comunican con OCRA.

Durante el último ejercicio económico, OCRA abordó 10475 cuestiones. Los clientes de los centros regionales o miembros de sus familias presentaron 15 quejas de primer nivel, 0 quejas de segundo nivel y 0 quejas de tercer nivel. El anexo I contiene un gráfico que detalla las quejas presentadas contra OCRA durante este período.

## **VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS**

OCRA no les cobra a los clientes o sus familiares ni a los defensores honorarios o costas por los servicios. Los defensores de los derechos de los clientes matriculados para ejercer la abogacía en California o los defensores de los derechos de los clientes auxiliares, asociados o no matriculados, que trabajan bajo la supervisión de un abogado, pueden cobrar honorarios de los abogados y costas similares a los que cobran los abogados o defensores privados en los casos de educación especial u otros casos en los que existen honorarios legales de los abogados. Antes, OCRA cobraba honorarios en algunos casos de educación especial o mandamientos judiciales. Los honorarios y los costos pueden negociarse en la mediación o un juez de derecho administrativo puede imponerlos si el demandante es la parte vencedora. Las tasas se cobran a la parte contraria, que normalmente es un distrito escolar. Las costas incluyen todo gasto del cliente o de OCRA, como las evaluaciones de peritos. Ni Disability Rights California ni OCRA cobran los honorarios de los abogados a los consumidores.

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

## **VII. LISTAS DE REFERENCIAS**

Disability Rights California mantiene listas de referencias de individuos y entidades que realizan servicios de defensa del consumidor. OCRA no trabaja con varias áreas legales. Estas incluyen asuntos de derecho familiar como custodia de los hijos y divorcio, lesiones personales y casos de negligencia médica, y planificación patrimonial y fideicomisos para necesidades especiales. Las listas de referencias a nivel estatal ofrecen a los clientes opciones para ponerse en contacto con abogados, defensores u otros recursos cuando OCRA no aborda su problema. Algunas oficinas han creado listas de referencias locales debido a necesidades especiales en su área, por ejemplo, las zonas rurales o la necesidad de contar con un abogado o personal de oficina que hable español. Las listas de referencias estatales de Disability Rights California para clientes están disponibles en inglés y español. Las versiones en inglés se encuentran en el anexo K.

## **VIII. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS**

El contrato exige que Disability Rights California realice recomendaciones al DDS sobre posibles métodos para mejorar los servicios que OCRA presta a los clientes de los centros regionales. El apoyo del DDS a lo largo de los años ha hecho posible que OCRA preste un servicio eficaz y eficiente a los clientes. Apreciamos las relaciones positivas y la posibilidad de comunicarnos con el DDS cuando tenemos una preocupación, de trabajar en conjunto para mejorar los servicios. Disfrutamos de participar en comités y compartir las opiniones de nuestros clientes y sus experiencias con el sistema. Esperamos poder seguir colaborando.

Para mejorar los servicios, OCRA propone lo siguiente:

- Que los DDS proporcionen a OCRA datos sobre los clientes de centros regionales admitidos en IMD, ya que OCRA no obtiene sistemáticamente esta información de las IMD ni de los centros regionales. Por ley, las IMD están obligadas a notificar a OCRA trimestralmente todas las admisiones de clientes del centro regional, pero ninguna lo hace. Si el DDS comparte esta información con OCRA, los clientes en este entorno muy restrictivo podrán obtener acceso a servicios de defensa que los ayuden a vivir en un entorno menos restrictivo.
- Que los hospitales estatales de California atiendan a personas con discapacidades de salud mental obligadas a recibir tratamiento por un juez del tribunal penal o civil. En los últimos años, OCRA ha conocido más

casos de clientes de los centros regionales, o personas que son potencialmente elegibles para recibir los servicios de los centros regionales, que son pacientes en hospitales estatales. A través de la Oficina de Derechos de los Pacientes de California (California Office of Patient's Rights, COPR), DRC suministra defensores de los derechos de los pacientes en cada hospital estatal bajo un contrato con el Departamento de Hospitales del Estado (Department of State Hospitals, DSH). El personal de OCRA y la COPR está sujeto a disposiciones contractuales similares que no les permiten compartir información entre los programas sobre clientes de centros regionales que son pacientes en hospitales estatales. OCRA podría ofrecer servicios a los clientes de los centros regionales en los hospitales estatales si COPR pudiera referir directamente a los clientes potenciales a OCRA. Sugerimos que DRC, el DDS y el DSH colaboren en la posible revisión de los contratos para permitir realizar referencias directas con el propósito limitado de ofrecer los servicios de OCRA.

## **IX. CONCLUSIÓN**

OCRA brinda un servicio excepcional a muchas personas con discapacidades del desarrollo en todo el estado. Los clientes y las personas que llaman están satisfechos con el trabajo de OCRA y con el entrenamiento y los casos, como demuestran las respuestas positivas a la encuesta sobre formación y el bajo número de quejas en comparación con el número de casos. OCRA aumentó su alcance con los clientes al gestionar 10,475 casos para 6,406 clientes en una amplia variedad de áreas de problemas legales este año. OCRA también realizó 458 eventos de difusión y entrenamiento para 16,607 clientes, familiares, personal y proveedores del centro regional y miembros de la comunidad interesados, todo ello cumpliendo cada uno de sus objetivos de rendimiento. OCRA ha superado la paridad a nivel estatal con las comunidades latinas, afroamericanas, asiáticas y de personas de color. El personal de OCRA se compromete todos los días a ayudar a los clientes del centro regional a acceder a los servicios y apoyos que necesitan para vivir de forma más independiente y productiva en el entorno menos restrictivo. OCRA espera seguir trabajando con personas con discapacidad de desarrollo y brindar los servicios de defensa que necesitan.