

INFORME SEMESTRAL DE OCRA
(Del 1 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021)

ÍNDICE

PÁGINA

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS DE RENDIMIENTO.....	4
	A. Los servicios se brindan de una manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal.....	5
	1) Informes de defensa.....	5
	2) Análisis de los consumidores a los que se les brindaron servicios. .	7
	3) Análisis de los consumidores a los que se les ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones.....	11
	4) Difusión/Capacitaciones.	13
	B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.....	14
	C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo.....	15
	1) Memorandos de entendimiento	16
	2) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (ARCA).....	17
	D. Los consumidores y las familias están satisfechos con los servicios prestados.....	17
	1) Encuesta de satisfacción de los consumidores.....	17
	2) Cartas de agradecimiento.....	19
	3) Los casos se manejarán de manera oportuna.	21
	E. La prestación de servicios de defensa de los derechos de los clientes se coordina en consulta con el gestor de contratos del Departamento de Servicios de Desarrollo, las organizaciones interesadas y las personas con discapacidades del desarrollo y sus familias que representan la diversidad multicultural de California.....	22

F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a consumidores y familias al menos dos veces en cada año fiscal.....	23
III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17	25
IV. DENEGACIÓN DE DERECHOS DE LOS CLIENTES	26
V. QUEJAS DE LOS CLIENTES.....	26
VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS	27
VIII. CONCLUSIÓN.....	27

LISTA DE DOCUMENTOS DE PRUEBA

ANEXO A	Registro del personal de OCRA
ANEXO B	Estadísticas de OCRA
ANEXO C	Informe de defensa
ANEXO D	Informe de difusión y entrenamiento
ANEXO E	Informe por nivel de servicio
ANEXO F	Memorandos de entendimiento
ANEXO G	Encuestas de satisfacción de los clientes
ANEXO H	Entrenamientos anuales sobre autodefensa
ANEXO I	Reclamos del Título 17
ANEXO J	Denegación de derechos
ANEXO K	Informe de quejas de los clientes
ANEXO L	Honorarios de abogados

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 en el marco de un contrato de dos años, HD119002, con el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (OCRA). El contrato se renovó el 1 de julio de 2021 por un período de dos años que finaliza el 30 de junio de 2023. OCRA está en el primer año de este contrato de dos años. Este informe semestral abarca desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021. Durante este tiempo, la pandemia de COVID-19 continuó causando desempleo y dificultades financieras, además de interrupciones en los servicios, lo que afectó a nuestra comunidad. Las personas están concentradas en asegurar los servicios necesarios para mantenerse seguras y saludables. Las personas también están tratando de lidiar con el dolor y el trauma de la pandemia. El COVID-19 ha afectado no solo a los clientes, las familias y el personal del centro regional, sino también al personal de la OCRA.

Entre el 1 de julio de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, OCRA abordó 4.307 casos para 3.198 clientes, lo que continúa siendo mucho más que los 30 problemas requeridos por mes, por oficina. En comparación con el último período de informe semestral, OCRA atendió a 233 clientes más y abordó aproximadamente la misma cantidad de casos (dos más esta vez). El personal de OCRA continúa trabajando en una variedad de asuntos legales con resultados positivos. OCRA participó en 144 entrenamientos durante este período, haciendo presentaciones para aproximadamente 4.355 personas. La gran mayoría de estos entrenamientos fueron virtuales debido a la pandemia de COVID-19. Consulte la sección II.A.4 para conocer más detalles.

OCRA tiene oficinas en todo el estado, la mayoría de las cuales están atendidas por un Defensor de los Derechos de los Clientes (CRA) y un Asistente del CRA. Esto permite que nuestro personal sea accesible y comprenda mejor a la comunidad local. Todas las oficinas de OCRA están en lugares cercanos a las oficinas de los centros regionales. OCRA ha aumentado el acceso a sus servicios mediante el uso de CRA y ACRA "en todo el estado" para ayudar a las oficinas más ocupadas a manejar casos y cubrir las ausencias y vacantes del personal. OCRA también tiene un equipo dedicado a facilitar los esfuerzos de difusión, con un abogado

administrador, un abogado supervisor, una coordinadora de difusión para el sur de California, un defensor de pares en el sur de California y una coordinadora de difusión para el norte de California, contratada durante este período.

Durante este período de revisión, OCRA tuvo un cambio de Director. Katie Hornberger, quien había sido directora durante casi 10 años, renunció a OCRA en julio de 2021. Shannon Cogan se ha desempeñado como directora interina desde entonces. Shannon ha trabajado con las partes interesadas y el personal para implementar varios proyectos piloto y participa en múltiples procesos públicos que afectan a los clientes del centro regional, incluidos los grupos de trabajo y grupos focales del DDS. DRC está realizando una búsqueda a nivel nacional de un nuevo Director y anticipa que el proceso se completará a fines de febrero de 2022.

OCRA continúa sirviendo a las personas que se mudan a la comunidad desde entornos restrictivos como instalaciones de crisis, instituciones para enfermedades mentales y grandes instalaciones. OCRA tiene un "CRA de integración comunitaria" trabajando a tiempo completo que, junto con los CRA estatales y los CRA locales, brindan defensa directa a los clientes en entornos restrictivos o en riesgo de perder la ubicación en la comunidad. También brindan entrenamientos a entidades y profesionales que atienden a estos clientes, brindan asistencia técnica a defensores públicos y otros profesionales de la abogacía, y participan en encuentros sistémicos de integración comunitaria y servicio a los clientes. El personal de OCRA también participa en las reuniones requeridas en los Hogares de apoyo conductual mejorado y Hogares comunitarios de crisis. Estas reuniones y otros controles se han vuelto aún más importantes durante la pandemia de COVID-19 como herramienta de monitoreo. Se adjunta una lista del personal actual y las ubicaciones de las oficinas como Anexo A.

II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO

El contrato de Disability Rights California con el Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS) exige objetivos de rendimiento, que se establecen en el Anexo A, página 14, párrafo M, del contrato. A continuación, en los artículos de A F, se analizan cada uno de los resultados específicos obligatorios. El contrato no establece una cantidad específica de resultados de rendimiento.

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

OCRA continúa sirviendo a muchas personas con discapacidades del desarrollo. OCRA abordó 4.307 casos para clientes de los centros regionales durante este período de seis meses, dos más que en el mismo período del año pasado. OCRA atendió a 3.198 clientes durante este período de revisión semestral, 233 más que los atendidos durante el mismo período de informe del año pasado. El personal ha trabajado arduamente durante esta pandemia para encontrar nuevas formas de llegar a las personas y trabajar con las personas que llaman a OCRA para pedir ayuda. Con las condiciones cambiantes de la pandemia vienen cambios en las leyes y políticas. OCRA se complace en que más personas se hayan comunicado con OCRA para obtener ayuda durante este período.

OCRA representó y educó a las personas sobre muchos temas legales y ayudó a solucionar problemas sistémicos. Las estadísticas adjuntas como Anexo B, analizadas a continuación, muestran la amplia variedad de casos que aborda el personal de OCRA. El informe de defensa que abarca de julio a diciembre de 2021, incluido como Anexo C, cuenta las historias y el impacto que nuestro trabajo ha tenido en la vida de los clientes.

1) Informes de defensa.

El servicio efectivo de OCRA a la comunidad y el impacto de ese trabajo se demuestran mejor en las historias de defensa. Los defensores envían regularmente resúmenes de casos o difusión con valor práctico y que demuestran un buen resultado o enseñan una lección. Los ejemplos muestran la amplia variedad de asuntos legales abordados por la OCRA. Algunas historias reflejan la resolución de problemas sistémicos a través de representación directa de alto nivel, otras se resuelven mediante negociación debido a relaciones de colaboración, y otras muestran cómo los clientes y familiares son empoderados para resolver problemas. Estas historias son solo una muestra de los casos que abordó OCRA. Es posible solicitar informes de defensa más detallados. Los resúmenes desde julio de 2021 hasta diciembre de 2021 se recopilan y adjuntan como Anexo C.

Durante este período de revisión, el personal tuvo una mayor cantidad de casos de servicios de centros regionales y de educación especial que en otros períodos de revisión. Esto podría deberse a las nuevas leyes que

afectan a los alumnos de educación especial y las dificultades para acceder al personal y los servicios del centro regional de manera remota. A continuación, se incluyen cuatro ejemplos.

OCRA ayuda a Rafael a obtener un nuevo proveedor de servicios de vida independiente.

Antes de la pandemia de COVID-19, Rafael recibía servicios de apoyo de un proveedor de servicios de vida independiente. Sin embargo, durante la pandemia, el proveedor de servicios no pudo satisfacer las necesidades de Rafael de manera segura y Rafael no tenía servicios. Durante más de un año, Rafael tuvo múltiples coordinadores de servicios y ningún apoyo constante de administración de casos para ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor. Después de mucha frustración, Rafael llamó a OCRA para pedir ayuda. OCRA le informó sobre su derecho a recibir un aviso previo antes de realizar un cambio o terminación de los servicios y la obligación del centro regional de asegurar los servicios de acuerdo con su IPP. OCRA logró que el centro regional restableciera los servicios de Rafael con una llamada. OCRA abogó por el envío inmediato de paquetes de referencia a las agencias. Como resultado, Rafael sigue viviendo de forma independiente con apoyo.

Araceli recupera sus servicios de lenguaje de señas americano.

Después de que el centro regional suspendiera los servicios de instrucción del Lenguaje de Señas Americano (ASL) de Araceli, Araceli y su madre se comunicaron con OCRA. OCRA aconsejó a Araceli que apelara la suspensión a pesar de que el centro regional no proporcionó la notificación adecuada. OCRA se comunicó con el centro regional, que explicó las preocupaciones relacionadas con la licencia, el seguro y las instalaciones del proveedor de ASL, como proveedor del centro regional. El centro regional informó que estaban buscando un proveedor de reemplazo y le indicó a Araceli que explorara una lista de servicios genéricos. OCRA señaló que el centro regional no proporcionó un servicio acordado en el IPP y la obligación del centro regional de ayudar a obtener servicios genéricos. OCRA también revisó algunos de los servicios genéricos ofrecidos y encontró que algunos no eran gratuitos. En una reunión posterior del IPP, el centro regional anunció que contrataría a un proveedor de habilidades para la vida independiente que supiera ASL. Araceli y su equipo aceptaron esta solución.

June recibe 300 horas de servicios de educación compensatoria.

June es una alumna de primaria que casi no recibió servicios de educación especial durante la pandemia de COVID-19. OCRA ayudó a la madre de June a redactar y presentar un reclamo de cumplimiento contra el distrito escolar por no implementar el IEP de June. El distrito escolar acordó proporcionar 300 horas de servicios de educación compensatoria. El distrito escolar también acordó brindar los servicios durante 18 meses en lugar de los típicos 12 meses, por lo que June no se vio abrumada en el transcurso de un año. June recibirá los servicios de educación especial que necesita.

Se le pide al distrito escolar que proporcione la interpretación adecuada después de que OCRA redactó un reclamo de cumplimiento.

La madre de Rosalina llamó a OCRA después de que el distrito escolar proporcionara un intérprete solo por 30 minutos durante su reunión anual del IEP. La intérprete le dijo a la madre que solo podía hacer preguntas de "sí" o "no" ya que no tenían suficiente tiempo. La madre de Rosalina habla solamente español y necesita un intérprete para participar en las reuniones del IEP. OCRA ayudó a la madre de Rosalina a redactar un reclamo de cumplimiento de educación especial para presentarlo ante el Departamento de Educación de California. El reclamo pedía al estado que ordene al distrito escolar que proporcione tiempo suficiente para las reuniones del IEP con interpretación en el futuro. Después de que la madre de Rosalina presentara la denuncia, el distrito escolar inmediatamente reprogramó la reunión del IEP con el tiempo adecuado para un intérprete. La madre de Rosalina pudo participar significativamente en la reunión del IEP y abogar por los servicios de educación especial para su hija.

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

Entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021 la OCRA abordó 4.307 casos. El Anexo B contiene la recopilación completa de datos del año fiscal.

Esta información se organizó por los siguientes indicadores:

1. Edad
2. Condado

3. Discapacidad
4. Origen étnico
5. Raza
6. Lenguaje corporal
7. Sexo
8. Situación de vivienda
9. Tipo de problema (códigos de problemas)
10. Tipo de servicio
11. Motivo del cierre (solicitudes de servicio de información y derivación)

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

El mayor porcentaje de clientes atendidos por OCRA por edad tenían entre 3 y 17 años, que son el 40,3 por ciento de los clientes atendidos. Esto significa que los padres o cuidadores de niños con discapacidades del desarrollo son las personas que llaman con más frecuencia a OCRA. El centro regional atiende al 36,2 por ciento de los clientes de 3 a 17 años, según el último Libro de datos del DDS, 17.^a edición. OCRA atendió solo al 1 por ciento de los clientes de 0 a 2 años, mientras que estos clientes de Intervención Temprana (Early Start) representan el 13,6 por ciento de la población del centro regional. El siguiente grupo de edad más numeroso fue el de 23 a 40 años con un 26,2 por ciento. Las personas de 51 años o más representan el 7,8 por ciento de los clientes de OCRA.

Las estadísticas sobre el origen étnico de los consumidores que recibieron servicios durante el año muestran el compromiso y el éxito continuos de OCRA para llegar a comunidades tradicionalmente desatendidas. Por ejemplo, el 43,2 por ciento de los clientes atendidos por la OCRA se identificaron como hispanos/latinos. Este es aproximadamente el mismo porcentaje que OCRA atendió durante el período semestral del año pasado, y más alto que el 39,4 por ciento de los clientes de origen hispano/latino del centro regional, según el Libro de Datos.

Los datos de clientes afroamericanos y asiáticos se encuentran en el informe de "raza", que está separado de "etnicidad" en nuestro sistema de informes. Los clientes afroamericanos representan el 8,7 por ciento de los clientes del centro regional y el 8,7 por ciento de los clientes atendidos por

OCRA. Los clientes asiáticos representan el 6,9 por ciento de los clientes del centro regional, pero representan un 8,3 por ciento de los clientes atendidos por OCRA.

OCRA usa una designación para "dos o más razas". Si un cliente se identifica como tal, el sistema no capturará si es afroamericano o asiático. Aunque OCRA ha logrado o superado la paridad en comparación con los porcentajes de clientes del centro regional para clientes latinos, afroamericanos y asiáticos, el personal continúa enfocándose en alcanzar a estas comunidades desatendidas. OCRA se encuentra ahora en el primer año de los planes de extensión de dos años. Consulte la sección A.4 para obtener más detalles sobre los planes de difusión.

Según idioma del cliente, OCRA atiende al 85,6 por ciento de angloparlantes y 14,4 por ciento que no hablan inglés. Esto es bastante diferente de los centros regionales, que atienden al 75,5 por ciento de angloparlantes y al 24,5 por ciento de no angloparlantes según el Libro de Datos más reciente. Esto también subestima el porcentaje de problemas que requieren que OCRA emplee o contrate a intérpretes y traductores competentes, ya que los padres y otros miembros de la familia pueden necesitar esa asistencia incluso cuando el cliente del centro regional habla inglés.

En cuanto al género, como en el pasado, OCRA atendió a más hombres que mujeres, con un 67 por ciento de los clientes atendidos identificándose como hombres y un 32 por ciento identificándose como mujeres. Estos números son similares a los porcentajes de género atendidos por los centros regionales, según el Libro de Datos reciente. Los centros regionales atendieron un 34,8 por ciento de mujeres y un 65,2 por ciento de clientes masculinos. El Libro de Datos atribuye el desequilibrio de género en parte a que las personas con un diagnóstico de autismo son más del 80 por ciento hombres.

Los clientes que residen en el hogar familiar generan la mayor cantidad de solicitudes de servicio para los clientes atendidos por OCRA, con 2.945 solicitudes de servicio que muestran clientes que viven en el hogar familiar, o el 68 por ciento de los casos abordados. Este porcentaje es más bajo que el último informe semestral y es más bajo que el porcentaje del centro regional de clientes atendidos en este tipo de vivienda, un 80 por ciento, según el Libro de Datos del DDS. Al igual que en períodos de revisión anteriores, el siguiente grupo más grande atendido por la OCRA son los que viven de forma independiente, con 537 solicitudes de servicio o el 12,5 por ciento en este tipo de vivienda. Este es el mismo porcentaje que el año

pasado durante el mismo período y más alto que el 7,9 por ciento de los centros regionales de clientes que viven con ILS/SLS.

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 26 por ciento de los casos de OCRA. La siguiente más alta es el Mantenimiento de ingresos, que representa un 23 por ciento. Estos casos involucran IHSS, Seguro Social u otros programas de ingresos. El tercero más grande es Educación, que son casos de educación especial, con un 19 por ciento. Las áreas problemáticas restantes oscilaron entre menos del 1 por ciento y el 6 por ciento. Estos incluyen Ubicación, Discriminación, Salud y Vivienda, entre otros.

Los nuevos datos recopilados por OCRA durante este período de revisión documentan por qué el personal cerró un caso con el nivel más bajo de asistencia. El nivel más bajo se llama caso de "Información y Derivación". El personal de OCRA selecciona entre 12 posibles resultados o razones para cerrar el caso. El mayor porcentaje de estos casos, el 35 por ciento, se cerraron porque la persona que llamó pidió únicamente información, derivación o referencia a una publicación. El siguiente nivel más alto, con un 16 por ciento, se cerró porque el asunto no era elegible para OCRA. Esto podría ser derecho familiar, derecho penal, lesiones personales u otro tipo de caso que OCRA no aborda. El siguiente nivel más alto, con un 10 por ciento, se cerró porque la persona no era elegible para OCRA. OCRA atiende a clientes en el sistema del centro regional, o que han solicitado elegibilidad, pero se les ha negado. Si una persona no es ninguno de estos y no tiene una posible discapacidad del desarrollo, documentamos que hablamos con ellos y los remitimos a otros recursos. A menudo, estas personas que llaman tienen otro tipo de discapacidad, como una discapacidad de salud mental. Los documentamos en nuestra base de datos de gestión de casos, por lo que no hay confusión ni controversia con nuestra capacidad para ayudarlos o lo que les dijimos. Las razones restantes para cerrar casos de Información y Derivación oscilan entre el 1 y el 9 por ciento, y se enumeran en el informe.

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

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

Los CRA locales y estatales manejan la mayoría de estos casos. OCRA también tiene un CRA de integración comunitaria y un Asistente CRA que trabajan en estos casos. La asistencia o representación en casos que involucran entornos restrictivos o notificaciones legales a OCRA a menudo requiere un tiempo considerable y muchas actividades. Estos incluyen hablar con el cliente sobre sus deseos, revisar registros, asistir a una variedad de reuniones, negociar a través de llamadas telefónicas, redactar y presentar documentos para la corte, hablar con el defensor público del cliente, el coordinador de servicios, los miembros de la familia o los administradores del hogar sobre la posible vivienda, arreglos y servicios, y asistir a reuniones de planificación de alta y fechas de la corte, todo para abogar por el regreso a la comunidad o por servicios adicionales para permanecer en la comunidad. Esto se ha vuelto más desafiante durante la pandemia de COVID-19 debido a las restricciones de salud pública para

mudarse a nuevas ubicaciones. El personal de OCRA suele educar sobre el entorno menos restrictivo y defenderlo.

Dado que la mayoría de los clientes se han mudado fuera de los centros de desarrollo, los centros regionales envían menos evaluaciones integrales en general. El personal de OCRA revisa las evaluaciones integrales de los clientes en el Centro de Desarrollo de Porterville y en, las Instituciones para enfermedades mentales (Institutions for Mental Diseases, IMD) y los Centros de rehabilitación de salud mental (Mental Health Rehabilitation Center, MHRC), y evaluaciones 4418.7, cuando la ubicación comunitaria de un cliente corre riesgo de fracasar. El personal de OCRA también revisa periódicamente estas evaluaciones y los Planes de apoyo al comportamiento individual (Behavior Support Plans, IBSP) de los clientes que viven en los EBSH y en los CCH. Durante este período de revisión, el personal de OCRA revisó 257 evaluaciones e IBSP diferentes. Esto es más del doble de los 124 del último período semestral. El personal de OCRA está comprometido a ayudar a las personas a vivir en el entorno menos restrictivo, un mandato de la Ley Lanterman. Revisar evaluaciones como estas es una forma de supervisar este mandato.

Algunos centros regionales no han estado enviando constantemente las notificaciones requeridas por la ley. Por ejemplo, algunos centros regionales no enviaron o enviaron pocas evaluaciones integrales a OCRA para sus clientes en Canyon Springs o IMDs. OCRA también recibió muy pocas notificaciones sobre clientes considerados para tutelas de LPS o internados en el Centro de Desarrollo de Porterville. OCRA creó un cuadro para que los centros regionales lo utilicen como guía rápida sobre las notificaciones que deben enviar, y seguirá trabajando con los centros regionales sobre esta obligación.

El personal de OCRA asiste a una variedad de reuniones para clientes en entornos restrictivos: reuniones del plan de programa individual, reuniones de planificación y revisión de transición, reuniones de deflexión, reuniones del equipo interdisciplinario, reuniones especiales, reuniones con posibles proveedores, reuniones mensuales para clientes en instalaciones estatales, reuniones del equipo de apoyo al comportamiento individual para clientes en EBSH y CCH, entre otros. Durante este período de revisión, el personal de OCRA asistió a 213 reuniones de este tipo en nombre de los clientes. Se trata de menos reuniones que el año pasado durante este período de revisión. Durante el próximo período de revisión, OCRA se enfocará en los pocos centros regionales que no notifican a OCRA sobre los clientes en entornos restrictivos y las reuniones para esos

clientes, para ayudar a mejorar la comunicación, ayudar a los centros regionales a cumplir con sus obligaciones legales y ayudar a los consumidores a vivir en el entorno menos restrictivo posible.

A continuación, se incluye una historia que destaca cómo un cliente logró la integración comunitaria.

Un esfuerzo de equipo asegura una ubicación justa para Edgar.

Edgar es un anciano con varios diagnósticos de salud mental. En la década de 1980, fue declarado no culpable por demencia después de un incidente en su hogar de ancianos. Fue internado en un Hospital Estatal. Durante más de 30 años, Edgar fue del Hospital Estatal, a la comunidad y de regreso al hospital. Después de que se recomendara nuevamente a Edgar para tratamiento ambulatorio el año pasado, su defensor público reconoció un patrón y se comunicó con OCRA para obtener ayuda. OCRA tuvo una videoconferencia con Edgar y revisó los registros. Mientras tanto, el defensor público de Edgar reclutó a un neuropsicólogo para realizar una evaluación y redactar un informe. El informe detallaba los diagnósticos de Edgar y recomendaba encarecidamente la ubicación en un entorno comunitario. OCRA programó una reunión de IPP para reflejar el objetivo de la ubicación en la comunidad. OCRA también redactó una carta para el juez en el caso de Edgar que detalla su necesidad de atención especial y describe los tipos de ubicaciones disponibles para los clientes del centro regional. Cuando llegó el momento de renovar la colocación de Edgar en el hospital, el defensor público de Edgar convenció al fiscal de distrito de retirar la petición con algunas condiciones. Aunque la pandemia de COVID-19 ha creado obstáculos, Edgar se está reuniendo con instalaciones residenciales con buenas perspectivas de tener finalmente una oportunidad justa de ubicación en la comunidad.

4) Difusión/Entrenamiento.

Los eventos de difusión y los entrenamientos tienen dos objetivos importantes: 1) notificar a las personas sobre la disponibilidad de los servicios de OCRA y 2) educar a las personas sobre la ley y sus derechos. OCRA ofrece entrenamientos sobre diversos temas a una gran variedad de personas. Los temas de entrenamiento incluyen los derechos de los clientes, problemas de abuso y negligencia, IHSS, Medi-Cal, educación especial, derecho al voto, beneficios del Seguro Social, derechos en la comunidad, derechos según las nuevas leyes, alternativas a la tutela, autodeterminación y otros temas. Las audiencias

de entrenamiento incluyen clientes directos, familiares, personal y proveedores del centro regional y miembros de la comunidad. Para obtener detalles sobre los entrenamientos de autodefensa específicamente, consulte la sección II.F.

Durante este período de revisión de seis meses, OCRA se presentó en 144 entrenamientos con una asistencia total de aproximadamente 4.355 personas en las distintas capacitaciones. Esto representa una disminución en el número de entrenamientos desde el último informe semestral. El Equipo de Difusión cree que esto se debe a Zoom/fatiga virtual y problemas generales con la pandemia de COVID-19. El personal de OCRA presentó la mayoría de los entrenamientos a través de Zoom u otro método de videoconferencia. Un asistente del CRA promovió los servicios de OCRA en una clínica de vacunación para la comunidad Latinx. Otro llevó folletos a una feria de recursos en persona. Otro más atendió un puesto informativo de OCRA en una graduación de Intervención Temprana (Early Start) en un centro regional. La mayoría de los eventos y entrenamientos de difusión continúan siendo virtuales, de acuerdo con los deseos de la comunidad durante el período de revisión.

Para ayudar las personas de comunidades tradicionalmente subatendidas, cada oficina de OCRA elabora objetivos de planes de difusión. Cada oficina tiene como objetivo realizar al menos seis actividades de difusión al año para un grupo infrarrepresentado específico en la zona de influencia de la oficina. Estos son planes de dos años basados en la evaluación de los resultados de los planes de difusión anteriores, los nuevos datos del censo, una revisión de los datos de compra de servicios del centro regional y la raza y el origen étnico de los clientes atendidos por cada centro regional. Este informe semestral cubre los primeros seis meses de un nuevo ciclo de difusión de dos años que comenzó el 1 de julio de 2021. Para obtener más detalles sobre este y toda la difusión y los entrenamientos, consulte el informe en el Anexo D.

B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.

Desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, OCRA resolvió 4.307 problemas para clientes. Excepto por 14 de estos casos, todos los demás se resolvieron de manera informal. Más del 99 por ciento de todos los asuntos que manejó OCRA se resolvieron sin usar audiencias

administrativas o procedimientos judiciales. Los datos que lo demuestran se adjuntan como Anexo E.

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

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

- Comités de diversidad del centro regional
- Reuniones del grupo de trabajo sobre disparidad
- Comités de revisión del ECT
- Comités de bioética
- Comités de revisión de modificación de comportamiento
- Comités de evaluación de riesgos

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

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

- Consejo asesor de personas con discapacidades y envejecimiento (People with Disabilities and Aging Advisory Council, PWDAAC)
- Colaborativo de discapacidades del desarrollo San Joaquin
- Colaborativo Hlub Hmong
- Reuniones de defensores estatales de SSI

Todos los CRA defensores de los derechos de los clientes participan en las reuniones del comité asesor local del programa de autodeterminación de sus centros regionales. Muchos miembros del personal de OCRA brindan entrenamiento al personal del centro regional y a los proveedores sobre temas como los derechos de los clientes, los servicios de OCRA o un área sustantiva de la ley, como los beneficios del Seguro Social. Esto ha sido cierto durante la pandemia de COVID-19, donde el personal de OCRA ha brindado entrenamientos a través de Zoom. El personal de OCRA se reúne regularmente con el personal del centro regional y los socios de la comunidad para detectar tendencias, compartir experiencias y conocimientos, y colaborar en muchos temas. Durante este período de revisión, las reuniones continuaron a través de Zoom. Muchos miembros del personal del centro regional han hecho de OCRA su contacto principal si sus clientes tienen problemas legales.

OCRA ha encontrado, de acuerdo con este requisito en el contrato de Disability Rights California con DDS, que parte de la defensa más efectiva se lleva a cabo debido a las relaciones interpersonales y la defensa informal. Las llamadas a OCRA provienen de muchas fuentes. El personal ha mantenido la capacidad de resolver asuntos de manera informal, y la noticia de estas negociaciones exitosas a menudo se difunde en la comunidad de personas con discapacidad.

1) Memorandos de entendimiento.

OCRA ha establecido Memorandos de entendimiento (MOUs) con cada centro regional a fin de abordar las necesidades, inquietudes y métodos de operación individuales del centro. Generalmente, los MOU se actualizan según sea necesario. Por ejemplo, es posible que debamos cumplir y actualizar el MOU si tenemos 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 y el Centro regional del norte del Condado de Los Ángeles actualizaron su MOU. OCRA ha enviado copias de todos los memorandos de entendimiento al

Departamento de Servicios de Desarrollo. El Anexo F enumera el estado de cada MOU revisado.

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

ARCA y OCRA se reúnen regularmente para discutir varios temas. Shannon Cogan, directora interina de OCRA, se reunió con ARCA varias veces durante este período de revisión. ARCA y OCRA también sirven en comités conjuntos y analizan regularmente temas de actualidad.

D. Los consumidores 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 consumidores y familiares de una manera y con resultados que garanticen la satisfacción del consumidor y su familia con los servicios prestados. Los resultados de la encuesta muestran una satisfacción positiva del consumidor durante el último período de revisión semestral.

1) Encuesta de satisfacción de los consumidores.

OCRA mide la satisfacción de los consumidores mediante una encuesta elaborada en conjunto entre el personal, el Comité Asesor de OCRA y el Departamento de Servicios de Desarrollo. En un esfuerzo por escuchar a más de nuestros consumidores, OCRA ahora envía al cliente en cada caso cerrado una encuesta en su idioma principal con un sobre con estampilla y su dirección. Este es un cambio de nuestro método anterior de enviar una encuesta a cada cuarto consumidor. Estamos monitoreando los resultados de este proyecto piloto y explorando métodos adicionales de encuesta, incluyendo consideraciones de accesibilidad, costo, viabilidad técnica y utilidad.

OCRA envió por correo 2.460 encuestas y 352 personas las devolvieron. Esta es una tasa de retorno del 14 por ciento. En la encuesta, los encuestados responden preguntas de sí o no, y hay espacio para escribir comentarios. Destacamos aquí algunos de esos comentarios que corresponden a la pregunta de la encuesta, escritos como los escribió el encuestado, pero corrigiendo errores tipográficos u ortográficos para mejorar la legibilidad.

De los que respondieron a las preguntas, el 97 por ciento de los encuestados que respondieron las preguntas sintieron que el personal los trató bien, lo mismo que el año pasado durante este período de revisión. Un encuestado dijo: "Me trataron con amabilidad y respeto".

El 91 por ciento de los encuestados creía que su llamada fue devuelta dentro de los dos días, que es más alto que el año pasado durante el mismo período de informe. Un encuestado dijo: "Muy útil, generoso, amable y rápido, y siempre devuelve las llamadas de manera oportuna. Y realmente aprecio el tiempo que ambos se tomaron para escuchar y tratar de resolver".

El 93 por ciento de los encuestados informaron que entendieron la información que recibieron. Este porcentaje es ligeramente inferior al del año pasado durante el mismo período (95%). Una persona escribió: "¡Esta oficina fue muy buena explicando las respuestas a nuestras preguntas! Cuando no entendimos, explicaron más para que pudiéramos entender que hicieron todo lo posible, lo apreciamos. Gracias por su consejo y conocimiento de la jerga legal que no entendíamos".

Durante este período de informe, el 93 por ciento de los encuestados sintieron que su defensor los escuchó, al igual que el año pasado. Uno respondió: "Victoria me brindó un excelente servicio. Ella fue muy amable y escuchó todas mis preocupaciones. Ella me proporcionó toda la información que necesitaba. Victoria fue muy comprensiva y si necesito servicios nuevamente, volveré a llamar."

El 90 por ciento de los encuestados sintieron que recibieron ayuda con su pregunta/problema, que es más alto que el año pasado durante este período. Un encuestado dijo: "fueron fenomenales, realmente me ayudaron y me salvaron de perder mi SSI" y otro dijo: "Yulahlia es una muy buena persona, me ayudó mucho, gracias y Annie, gracias".

Finalmente, el 92 por ciento de los encuestados dijeron que volverían a pedir ayuda a la OCRA, que es un poco más bajo que la última vez durante este período, con un 94 por ciento. Un encuestado escribió: "Obtengo mucha ayuda de Aimee. Estoy agradecido y volveré a pedir ayuda la próxima vez" y otro escribió: "Shah Bhunit y Heiser Lopez Gomez fueron muy útiles para ayudarme con las preguntas y lo que tenía que hacer para el SSI de mi hijo. Volveré a utilizar este servicio si lo necesito, fueron muy profesionales en este sentido".

Estos números de satisfacción son casi todos más altos que el último período de revisión semestral. Para remediar las inquietudes de las personas que llaman insatisfechas, un miembro del equipo de administración de OCRA vuelve a llamar a todos los que respondieron solicitando que los llamen o dieron una respuesta negativa y dieron su información de contacto. Consulte el Anexo G, que analiza los resultados de la encuesta de OCRA.

2) Cartas de agradecimiento.

Los consumidores de OCRA y sus familiares suelen dedicar tiempo a escribir cartas de agradecimiento. Estas amables palabras y el tiempo que se toma la gente para enviarlas representan el alto valor del trabajo realizado por el personal de OCRA. Antes de la pandemia de COVID-19, la gente visitaba la oficina y dejaba tarjetas escritas a mano y, a veces, dulces o flores. Durante esta pandemia, la mayor parte de nuestro agradecimiento proviene del correo electrónico. A continuación, mostramos algunas de las numerosas cartas recibidas. OCRA facilita las cartas de agradecimiento con la redacción de los originales, incluidos los errores gramaticales, salvo que se indique lo contrario. Hemos redactado los nombres de los clientes.

Hola Cherri

Solo quería saludarlos una ¡Muy Feliz y Bendecida Navidad! ¡Gracias de nuevo por su gran ayuda y apoyo! ¡Salud! Saludos cordiales.

Estimada Nancy McGee

Le escribo hoy para elogiar los destacados servicios prestados por Alejandro Gastelum en nombre de mi hijo discapacitado xxxx.

En mi opinión, la situación que enfrentó inicialmente el Sr. Gastelum era terrible. El Seguro Social había administrado mal y posteriormente cancelado la cuenta de mi hijo.

El Sr. Gastelum abordó con éxito el desafío. Su esfuerzo profesional fue inigualable. La apelación de la acción aparentemente injustificada de la Administración del seguro social se vio frustrada con demoras imprevistas, pero prevaleció la sólida ética de trabajo de Alejandro Gastelum, quien continúa ayudando a mi hijo en su recuperación. ¡Alejandro Gastelum es un gran abogado y un verdadero aporte para la Oficina de defensa de los derechos del cliente!

Respetuosamente,

Hola Arthur, ¡muchas gracias por escribir una carta para abogar por xxxx ante la Autoridad de vivienda del Condado de Butte! Acaban de aprobar la solicitud de ajuste razonable para transferir el cupón de elección de vivienda a Alameda. Saludos cordiales, Esther C. Chow, MSW Fundadora y directora ejecutiva Helping Hands East Bay 2447 Santa Clara Ave, Suite 201 Alameda, CA 94501

Hola Aimee,

Espero que estés bien. Me gustaría informarles que pude obtener la camioneta el fin de semana pasado después de un largo esfuerzo para obtener el préstamo financiero de una cooperativa de crédito. El concesionario también mantuvo su palabra de reparar la silla de ruedas xxxx para que ahora sea más funcional. Quiero extender mi profunda gratitud por toda la atención, ayuda y experiencia que nos han brindado, haciendo posible esta ayuda tan necesaria. Feliz semana de acción de gracias.

Respetuosamente,

Hola Ana,

Muchas gracias por su guía durante este proceso. Ya mandé toda la evidencia por correo certificado como me lo sugirió solo esperaré la respuesta de la SSA. Si tengo alguna otra duda los mantendré al tanto para que me orienten. Gracias una vez más (Hola Ana, Muchas gracias por tu guía durante este proceso. Ya envié toda la evidencia por correo certificado como usted sugirió, solo esperaré una respuesta de la SSA. Si tengo alguna otra duda, los mantendré informados para que puedan orientarme. Gracias una vez más)

Para: Yulahlia Hernandez

<Yulahlia.Hernandez@disabilityrightsca.org>

Buenas tardes:

Espero que estés teniendo una gran semana. ¡Mi cliente calificó para los servicios y soporte de NBRC! ¡Muchas gracias por su ayuda y orientación!

Todo lo mejor, Damian Spieckerman, CSB # 221710, Defensor público adjunto, Oficina del defensor público del Condado de Solano

Dear Annie,

My "thank you"
seems so small
compared to all
you've done, but
it comes from the
heart.

Thanks cgcir

(Querida Annie,

Mi "gracias" parece muy pequeño en comparación con todo lo que has hecho, pero viene del corazón. Gracias de nuevo).

3) Los casos se manejarán de manera oportuna.

Los consumidores y las familias suelen comunicarse con OCRA porque han tenido algún problema. Pueden estar perdiendo un beneficio del gobierno, viéndose obligados a mudarse a un nuevo entorno más restrictivo o enfrentando otra situación urgente. El personal de OCRA responde oportunamente, con una póliza de que todas las llamadas se devolverán lo antes posible, pero a más tardar al cierre del siguiente día hábil. El personal de OCRA menciona 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.

OCRA mide sus resultados en este ámbito a través de la encuesta de satisfacción de los consumidores. Consulte el Anexo G, que se mencionó más arriba. Las respuestas de la encuesta muestran que el 91 por ciento de todas las personas que llamaron a OCRA creen que recibieron una llamada dentro de los dos días durante este período de revisión. Este es un aumento con respecto al mismo período de informe del año pasado. 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 garantizar la puntualidad y la satisfacción del cliente.

Una vez que la persona que llama completa una admisión y se abre un caso, el personal de OCRA utiliza líneas de tiempo internas para avanzar en el caso a tiempo. Los supervisores de OCRA trabajan con el personal para realizar un seguimiento de cada caso y ver cuántos días ha estado abierto y cuántos días debería estar abierto, según los plazos. Por ejemplo, un caso en la categoría de "información y derivación" debe resolverse dentro de los 7 días calendarios. Para este tipo de casos, el personal de OCRA proporciona información, como publicaciones y/o derivaciones a otra organización de ayuda legal, abogado o recurso. El cronograma de 7 días garantiza que la persona que llama obtenga esta información y derivación a tiempo. Un caso del tipo "consejo y asesoramiento" debe resolverse en un plazo de 28 días. El Gerente de la Oficina de OCRA ejecuta un informe cada mes, como control y balance, para mostrar la cantidad de días abiertos de cada caso y cualquiera que necesite atención inmediata.

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

Anteriormente, OCRA trabajaba a través de un Comité Asesor para ayudar a garantizar la satisfacción. Antes de que terminara el Comité, OCRA comenzó a buscar diferentes formas de solicitar aportes de la comunidad, como las sesiones de escucha comunitaria de OCRA con la comunidad Latinx. La ampliación de este concepto y la búsqueda de nuevos foros adaptados a las distintas comunidades, pueden generar más y mejor información que la recopilada por OCRA a través del Comité.

Durante este período de informe, la Junta directiva de DRC creó un nuevo Comité de participación comunitaria para recabar las opiniones de las personas con discapacidades y sus familias, incluidas las personas con discapacidades del desarrollo, que representan la diversidad multicultural de California. OCRA también espera coordinar los servicios basándose en los aportes de este Comité. OCRA informará al DDS sobre cualquier cambio en los procesos de participación de las partes interesadas.

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

El artículo 4433(d)(5) del Código de bienestar e Instituciones exige que el contratista que preste servicios de defensa a los consumidores de los servicios del centro regional ofrezca al menos dos entrenamientos sobre autodefensa a los consumidores. El contrato de Disability Rights California con el Departamento de Servicios de Desarrollo refleja esta normativa. OCRA cree firmemente en la importancia de la autodefensa y requiere al menos un entrenamiento en autodefensa en cada una de las 21 oficinas de la OCRA por año, superando con creces los dos entrenamientos obligatorios. Muchas oficinas ofrecen más de un entrenamiento por año. Durante este período de revisión de 6 meses, el personal de OCRA realizó 16 presentaciones de autodefensa en todo el estado. Los entrenamientos de autodefensa suelen ser prácticas, con cartones de bingo o parodias, por ejemplo. En su lugar, el personal presentó de manera creativa los 16 entrenamientos por videoconferencia.

El personal puede presentar cualquiera de los entrenamientos sobre autodefensa aprobadas. Hasta la fecha, OCRA ha elaborado siete paquetes de entrenamiento, para que el personal los utilice junto con los materiales de Seguridad del consumidor del Departamento de servicios de desarrollo y los de opciones de situación de vivienda elaborados por este mismo organismo.

Las muestras de los entrenamientos sobre autodefensa de OCRA (tanto en inglés como en español), se proporcionaron por separado en una carpeta con el nombre de Materiales para entrenamiento de OCRA, junto con el informe anual 2007-2008. En conversaciones con el gerente de contratos anterior del DDS, todos acordaron que OCRA no debe enviar paquetes de entrenamiento duplicados. Como siempre, OCRA agradece los comentarios del departamento sobre cualquier paquete de entrenamientos. En el Anexo H se encuentra una lista de los entrenamientos sobre autodefensa realizadas el año pasado.

Las respuestas a la encuesta de entrenamiento de autodefensa de los consumidores son valiosas para brindar retroalimentación y darnos ideas para entrenamientos en el futuro. Por ejemplo, en los entrenamientos "Dónde vivimos" y "Preparación para emergencias" durante este período de revisión, los consumidores hicieron recomendaciones para futuros entrenamientos: "vivienda asequible" y "alternativas a la tutela y

autodeterminación". El equipo de difusión dentro de OCRA explorará estas ideas para posibles entrenamientos de autodefensa.

Aquí hay una muestra de los comentarios de las encuestas de entrenamiento en autodefensa, que los participantes completaron en línea después de los entrenamientos virtuales, en lugar de las encuestas escritas a mano cuando los entrenamientos son en persona.

ENTRENAMIENTO DE PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

Pregunta 5: ¿De qué manera este entrenamiento cubrió sus necesidades?

- Ustedes hicieron un gran trabajo
- Preparativos de emergencia
- Como padre, es un buen recordatorio
- Emergencia en preparación
- Llegar a ver a Julie fue genial.
- Más ayuda para ayudar a mi hijo.
- Recordatorio para revisar mi extintor de incendios
- Me recordó que necesito prepararme para una emergencia.
- Mejorar mis conocimientos sobre cómo prepararse para los desastres
- Cómo podemos prepararnos para salir en caso de emergencia.

Pregunta 9: ¿Tiene otros comentarios o sugerencias?

- Buen trabajo a todos
- Mientras se compartía la pantalla, ¡no tenía acceso a la ventana del intérprete de lenguaje de señas americano!
- Soy padre de un hijo que es cliente de Harbor Regional Center
- gran clase
- Muchas gracias todos necesitamos su ayuda
- Excelentes presentadores y aprendí mucho en esta presentación.

ENTRENAMIENTO SOBRE OPCIONES DE VIVIENDA

Pregunta 5: ¿De qué manera este entrenamiento cubrió sus necesidades?

- Gran información
- Fue de mucha ayuda
- Aprendí mucho

- Es genial escuchar las experiencias personales de los oradores y cómo abordaron el logro de metas en sus vidas.
- Aprendí a hablar del tema de los lugares de vivienda con mi hijo que tiene autismo.
- Qué hacer cuando me mude de la casa de mis padres
- Aprendiendo a defenderme a mí mismo.
- Tengo ideas de lo que puedo pedir--Me gusta el libro de trabajo
- Bien hecho
- ¡Puedo cumplir mi sueño de vida independiente!
- Aprendí a solicitar servicios de vivienda con apoyo
- No sabía que se puede hacer junto con libro
- Para aprender cosas diferentes.

Pregunta 9: ¿Tiene otros comentarios o sugerencias?

- Gran reunión
- Gracias a todos los panelistas por la información
- Fue genial hablar de planificación futura de vida independiente.
- Gran trabajo
- Larry ama mucho la biblioteca
- Me preocupa la escasez de viviendas/alquileres altos para mudarme
- Cuando decida mudarme, ciertamente usaré la información que proporcionaron.
- ¿Está planeando hablar sobre cómo incluir sus deseos y necesidades en su IPP? Mi hermano ha tenido reuniones de IPP pero el contenido no termina incluyéndose por escrito en su IPP. ¿Cómo puede calificar para defensa en su próxima reunión del IPP?
- Estoy escribiendo por mi hijo. A veces es difícil para él estar atento, pero la presentación fue clara y simple para que fuera fácil para él entenderla. También nos gustó que fuera interactivo y el formulario utilizado para enumerar sus gustos y disgustos facilita mucho las cosas. Esta fue una excelente presentación. ¡Muy apreciado!

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 consumidor del centro regional que cree que se ha abusado un derecho o se le ha negado un derecho de forma punitiva o indebida o irrazonable, o su representante autorizado, pueden presentar un reclamo ante el defensor de los derechos de los clientes. El proceso de

reclamos es similar al establecido por el artículo 4731 del Código de Bienestar e Instituciones. Sin embargo, la última ley ofrece más protecciones al consumidor. Nadie presentó un reclamo conforme al Título 17 ante la OCRA durante este período de revisión, como se indica en el Anexo I.

IV. DENEGACIÓN DE DERECHOS DE LOS CLIENTES

El artículo 50530 del Título 17 del Código de Regulaciones de California establece un procedimiento por el cual un proveedor de atención puede denegar uno de los derechos básicos de un consumidor si existe un peligro para sí mismo o para otros o un peligro de destrucción de la propiedad causado por las acciones de un consumidor. El Defensor de los derechos de los consumidores debe investigar y aprobar la denegación para que se implemente. El reglamento exige que OCRA presente un informe trimestral al DDS antes del último día de cada enero, abril, julio y octubre. En su lugar, OCRA ha incluido los informes al mismo tiempo que los informes anuales y semestrales exigidos por contrato. OCRA puede enviar informes duplicados trimestralmente al DDS, si así lo solicita. Se adjunta como Anexo J el registro actual de denegaciones de derechos de las oficinas de OCRA.

V. QUEJAS DE LOS CLIENTES

El párrafo 12 del Anexo A del contrato entre el Departamento de Servicios de Desarrollo y Disability Rights California exige a OCRA que establezca un procedimiento de quejas y que se lo informe a todos los clientes. El Departamento de Servicios de Desarrollo aprobó el procedimiento de quejas desarrollado por OCRA. El procedimiento está publicado en un lugar destacado, tanto en inglés como en español en cada oficina y está disponible en los 11 idiomas básicos. El procedimiento de reclamos se incluye en todas las cartas a los clientes u otras personas que se comunican con OCRA, cuando una oficina se niega a brindar el servicio solicitado a esa persona.

Durante el período de revisión de 6 meses, la OCRA abordó 4.307 asuntos. OCRA recibió tres quejas presentadas durante este período de revisión. Se adjunta como Anexo K el cuadro de quejas.

VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS

OCRA no les cobra a los consumidores, a sus familias o a sus defensores por los servicios prestados, ni trata de recuperar los costos de estas personas. Los defensores de los derechos de los clientes matriculados para ejercer la abogacía en California o los defensores de los derechos de los clientes auxiliares, asociados o no matriculados, que trabajan bajo la supervisión de un abogado, pueden cobrar honorarios de los abogados y costos similares a los que cobran los abogados o defensores privados en los casos de educación especial u otros casos en los que existen honorarios legales de los abogados. Ni Disability Rights California ni OCRA cobran los honorarios de los abogados a los consumidores.

OCRA no cobró honorarios de abogados durante este período de revisión, consulte el Anexo L.

VIII. CONCLUSIÓN

OCRA brinda un servicio excepcional a muchas personas con discapacidades del desarrollo en todo el estado. Los consumidores y las personas que llaman están satisfechos con los casos y los alcances de OCRA, lo que se muestra en los altos números de satisfacción del cliente y el bajo número de quejas en comparación con el número de casos. OCRA abordó 4.307 casos para 3.198 clientes en una amplia variedad de áreas de problemas legales. OCRA brindó 144 entrenamientos a 4.355 clientes, familiares, personal y proveedores de los centros regionales y miembros interesados de la comunidad, todo mientras cumplía con cada uno de sus objetivos de desempeño. OCRA ha logrado o superado la paridad con comunidades desatendidas como las comunidades latina, afroamericana y asiática. OCRA espera seguir trabajando con las personas con discapacidades del desarrollo y ayudarlas a acceder a los servicios y apoyos que necesitan para tener una vida lo más independiente y productiva posible, en el entorno menos restrictivo disponible.