

INFORME SEMESTRAL DE OCRA  
(del 1 de julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023)

ÍNDICE

	<u>PÁGINA</u>
I. INTRODUCCIÓN .....	2
II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO.....	3
A. Los servicios se brindan de una manera que permite maximizar los recursos operativos y de personal .....	3
1) Informes de defensa .....	4
2) Análisis de los clientes a los que se les brindaron servicios .....	6
3) Análisis de los clientes a los que se les ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones .....	10
4) Difusión/Entrenamiento .....	12
B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada.....	12
C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo.....	13
5) Memorandos de entendimiento (Memorandums of Understanding, MOU) ..	14
6) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA).	15
D. Los clientes y las familias están satisfechos con los servicios prestados. ....	15
7) Los casos se abordarán de forma oportuna. ....	15
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 .....	16
F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a clientes y familias al menos dos veces en cada año fiscal .....	17
III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17 .....	19
IV. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES .....	19
V. QUEJAS DE LOS CLIENTES .....	20
VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS .....	20
VIII. CONCLUSIÓN .....	20

## LISTA DE DOCUMENTOS DE PRUEBA

ANEXO A: lista de personal de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes

ANEXO B: estadísticas de OCRA

ANEXO C: defensa de OCRA

ANEXO D: informe de difusión y entrenamiento

ANEXO E: informe por tipo de servicio

ANEXO F: memorandos de entendimiento

ANEXO G: entrenamientos sobre autodefensa

ANEXO H: reclamos del Título 17

ANEXO I: denegación de derechos

ANEXO J: informe sobre quejas de los consumidores

ANEXO K: informe anual sobre 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 2 años, HD119002, 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). El 1 de julio de 2021 se renovó la vigencia del contrato por un período de 2 años, hasta el 30 de junio de 2023. DDS aprobó una extensión del contrato de 1 año que finaliza el 30 de junio de 2024. Este informe semestral abarca desde el 1 de julio de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023. Los servicios de defensa incluyen ayudar a los clientes a acceder a servicios y ayudas, resolver reclamos y problemas y tomar acciones legales.

Entre el 1 de julio de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, OCRA gestionó 5.136 problemas para 3.530 clientes. En comparación con el último informe semestral, OCRA gestionó 586 problemas más y atendió a 275 clientes más. Este aumento en el número de clientes significa que OCRA está llegando a más personas.

Durante este periodo, OCRA llevó a cabo 188 actividades de difusión y entrenamiento para 7.227 asistentes. Esto representa un aumento del 24,5 % en el número de diluciones y 1.059 personas más que fueron entrenadas por OCRA en comparación con el mismo período en 2022. Consulte la sección II.A.4 para conocer más detalles.

OCRA cuenta con oficinas en todo el Estado, en las cuales trabajan, como mínimo, un defensor de los derechos de los clientes (Clients' Rights Advocate, CRA) y un asistente o asociado defensor de los derechos de los clientes (Assistant/Associate Clients' Rights Advocate, ACRA). Dos oficinas de OCRA con alto volumen contrataron un ACRA adicional para atender a sus clientes: Norte de la Bahía y San Diego. OCRA utiliza asistentes de admisión en todo el estado como programa piloto para 8 oficinas.

Los asistentes de admisión mejoran la comunicación inicial al responder las llamadas entrantes para esas oficinas y obtener la información básica de las personas que llaman. OCRA utiliza los CRA y los ACRA estatales para ayudar a las oficinas más ocupadas con casos y para cubrir las ausencias del personal. OCRA también tiene un equipo de 5 empleados dedicados a las iniciativas de difusión, incluido un par defensor. Las oficinas físicas de OCRA se encuentran en lugares convenientes para los centros regionales.

Una forma que tiene OCRA de satisfacer las diversas necesidades de los clientes de los centros regionales es contratar un personal diverso. Alrededor del 25 % del personal de OCRA se identifica como persona con discapacidades. Muchos hablan idiomas distintos del inglés, como español, farsi y árabe, y utilizan la lengua de signos americana. Todo el personal de OCRA recibe entrenamiento sobre las preferencias culturales y lingüísticas al analizar lo que necesita el cliente y prestarle los servicios. 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 exige objetivos de rendimiento, véase el Anexo A, página 14, párrafo M, del contrato. Cada uno de los resultados específicos requeridos se analiza en las siguientes secciones de la A a la F.

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

OCRA continúa sirviendo a muchas personas con discapacidades del desarrollo. OCRA gestionó 5.136 problemas para clientes de centros regionales durante este período de 6 meses, cifra superior a la del mismo periodo del año pasado. OCRA atendió a 3.530 clientes durante este periodo de revisión semestral, que también es más que durante el mismo periodo del año pasado. OCRA continúa viendo a más clientes en persona, visitando clientes en sus casas, en programas de día, en la escuela y en establecimientos. OCRA también ha organizado casas abiertas para clientes, familiares, personal del centro regional y prestadores. Cuando puede resultar más fácil para los clientes y los familiares, OCRA utiliza Zoom y otros medios remotos para visitar a los clientes.

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 figura en el Anexo C, que abarca de julio a diciembre de 2023, cuenta las historias y el impacto que ha tenido nuestro trabajo 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 presentan resúmenes de casos o actividades de divulgación que muestran un buen resultado, enseñan una lección o tienen valor práctico. Las historias muestran la amplia variedad de asuntos legales abordados por OCRA. Algunas reflejan la resolución de problemas sistémicos mediante una representación directa de alto nivel. Otras se resuelven mediante

negociación gracias a las relaciones de colaboración. Y otras muestran cómo los clientes y los familiares pueden resolver sus problemas con la orientación personalizada de OCRA. De este modo, OCRA ofrece una combinación de defensa “laica” y “legal”.

Estas historias son solo una muestra de los casos que abordó OCRA. Es posible solicitar informes de defensa más detallados. Las historias desde julio de 2023 hasta diciembre de 2023 se recopilan y adjuntan como Anexo C.

Aunque el mayor número de casos que el personal de OCRA gestiona son problemas de recursos genéricos como el Seguro Social, la educación especial y los Servicios de Apoyo en el Hogar, una función fundamental es ayudar a los clientes a acceder a los servicios de los centros regionales. Los que siguen son tres casos de defensa en los que los clientes recibieron defensa del centro regional. Estas historias no son parte del Informe de defensa más extenso que se encuentra en el Anexo C.

### **Helen consigue un mejor modo de vida con apoyo, un programa diurno y ayuda con los medicamentos.**

El primo de Helen se puso en contacto con OCRA para obtener ayuda para conseguir un nuevo proveedor de Servicios de Apoyo para la Vida (Supported Living Services, SLS) para Helen. Helen es sorda y se comunica usando el lenguaje de señas americano. La agencia de SLS de Helen no proporcionó intérpretes, lo que causó que Helen tuviera problemas para acceder a su comunidad. Helen tampoco pudo asistir a su programa diurno porque no tenía servicios de interpretación o transporte. Helen también necesita ayuda directa para tomar su medicamento, un servicio que la agencia de SLS no provee. OCRA ayudó a facilitar la transición a una nueva agencia de SLS, con más servicios y apoyo, comunicándose y reuniéndose con el centro regional y los proveedores de SLS. OCRA alentó el cumplimiento del contrato del programa que la agencia de SLS firmó con Helen, incluida la prestación de servicios de interpretación. OCRA también abogó por financiar un programa de intérprete en el día y una evaluación de enfermería para las necesidades médicas de Helen. Helen está asistiendo regularmente a su programa diurno con transporte desde paratransito y un intérprete financiado por el centro regional. También tiene una nueva agencia de SLS con personal que puede comunicarse con ella y ayudarla a acceder a la comunidad. Además, ahora Helen recibe apoyo de enfermería para tomar los medicamentos, lo que le permite permanecer segura en su propia casa.

### **OCRA ayuda a Nidia a obtener un coordinador de servicio y su primer Plan de Programa Individual (Individual Program Plan, IPP).**

Nidia pidió ayuda a OCRA para ponerse en contacto con el centro regional para realizar la primera reunión del IPP para que pudiera acceder a los servicios y ser más independiente. Nidia llamó al centro regional muchas veces durante varios meses y siempre recibió la misma respuesta. Tuvo que esperar para programar una reunión del IPP y acceder a los servicios hasta que el centro regional asignara un coordinador de servicios. OCRA se puso en contacto con el centro regional para promover la coordinación inmediata de los servicios. Después de la comunicación de OCRA con el centro regional, asignaron a Nidia un coordinador de servicios y realizaron una reunión del IPP. Después de la reunión del IPP, Nidia informó a OCRA que la reunión fue bien. El centro regional comenzaría a proporcionarle los servicios que necesita

para ser más independiente.

### **Chris defiende el derecho a recibir servicios sociales y recreativos.**

Chris vive de forma independiente con servicios de apoyo para la vida. La madre de Chris contactó a OCRA con preocupaciones sobre su vivienda. OCRA visitó a Chris en su casa. Aunque no había problemas con su casa, Chris le dijo a OCRA que quiere ayuda para salir a la comunidad y pasar más tiempo fuera de la casa. OCRA ayudó a transmitir los deseos de Chris a su coordinador de servicio en el centro regional, quien aceptó tener una reunión del IPP. OCRA preparó a Chris para la reunión y lo ayudó a abogar por más oportunidades sociales.

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

Entre el 1 de julio de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, OCRA gestionó 5.136 casos. El Anexo B contiene la recopilación completa de datos del año fiscal.

Esta información se organizó por los siguientes indicadores:

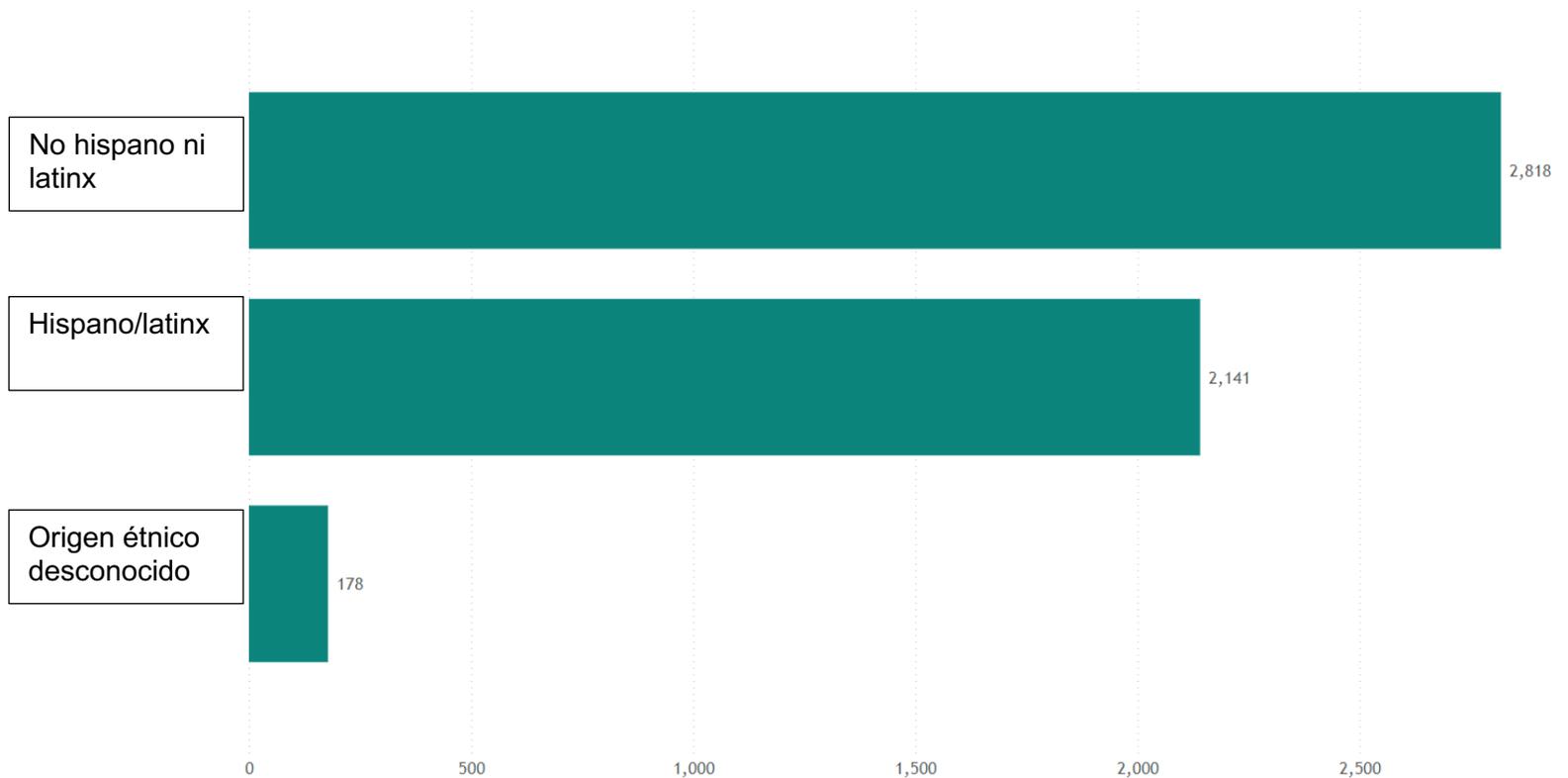
1. Edad
2. Condado
3. Discapacidad
4. Origen étnico
5. Raza
6. Idioma
7. Sexo
8. Identidad de género
9. Pronombre
10. Situación de vivienda
11. Tipo de problema (códigos de problemas)
12. Tipo de servicio
13. Motivo del cierre (solicitudes de servicio de información y referencia)
14. Representación en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

Los informes aquí incluidos no tienen un formato de tabla, por lo cual son accesibles para las personas que utilizan lectores de pantalla. Aunque los datos siguen estando en cuadrículas, puede mirar cada fila de izquierda a derecha y no necesita una fila de cabecera de tabla para el contexto.

Por edad, el mayor porcentaje de clientes atendidos por OCRA tenían entre 3 y 17 años, que son el 47 % de los clientes atendidos. Esto significa que los padres o los cuidadores de niños con discapacidades intelectuales y del desarrollo son las personas que llaman con más frecuencia a OCRA. El centro regional atiende al 44 % de los clientes de 3 a 17 años, según el Informe de Características del Consumidor del DDS más reciente, de junio de 2023. OCRA sirvió al 2,2 % de los clientes de 0 a 2 años y estos clientes de Early Start son el 14 % de la población del centro regional. El siguiente grupo de edad más numeroso al que atendió OCRA fue el de 22 a 31 años, con casi el 16,7 %. Las personas de 62 años o más representan el 1,75 % de los

clientes de OCRA y el 4,7 % de los clientes de los centros regionales.

Las estadísticas sobre el origen étnico de los clientes que recibieron servicios muestran el compromiso y el éxito continuos de OCRA para servir a las comunidades desatendidas. Por ejemplo, el 42,5 % de los clientes atendidos por OCRA se identificaron como latinxs. Esta cifra es más alta que el 40,89 % de los clientes de centros regionales hispanos/latinos, según el Informe de Características del Consumidor del DDS, de junio de 2023. A continuación, se muestra un gráfico del origen étnico del cliente.



Los datos de los clientes afroamericanos y asiáticos figuran en el informe por "raza", que está separada de la "etnia" en nuestro sistema de elaboración de informes. Los clientes afroamericanos representan el 8,9 % de los clientes de los centros regionales, pero un porcentaje mayor, el 9,1 %, de los clientes atendidos por OCRA. Los clientes asiáticos representan el 7,1 por ciento de los clientes del centro regional, pero representan un 8,3 por ciento de los clientes atendidos por OCRA. OCRA se enorgullece de continuar logrando y superando la paridad en todo el estado con las comunidades de centros regionales latinxs, afroamericanos y asiáticos.

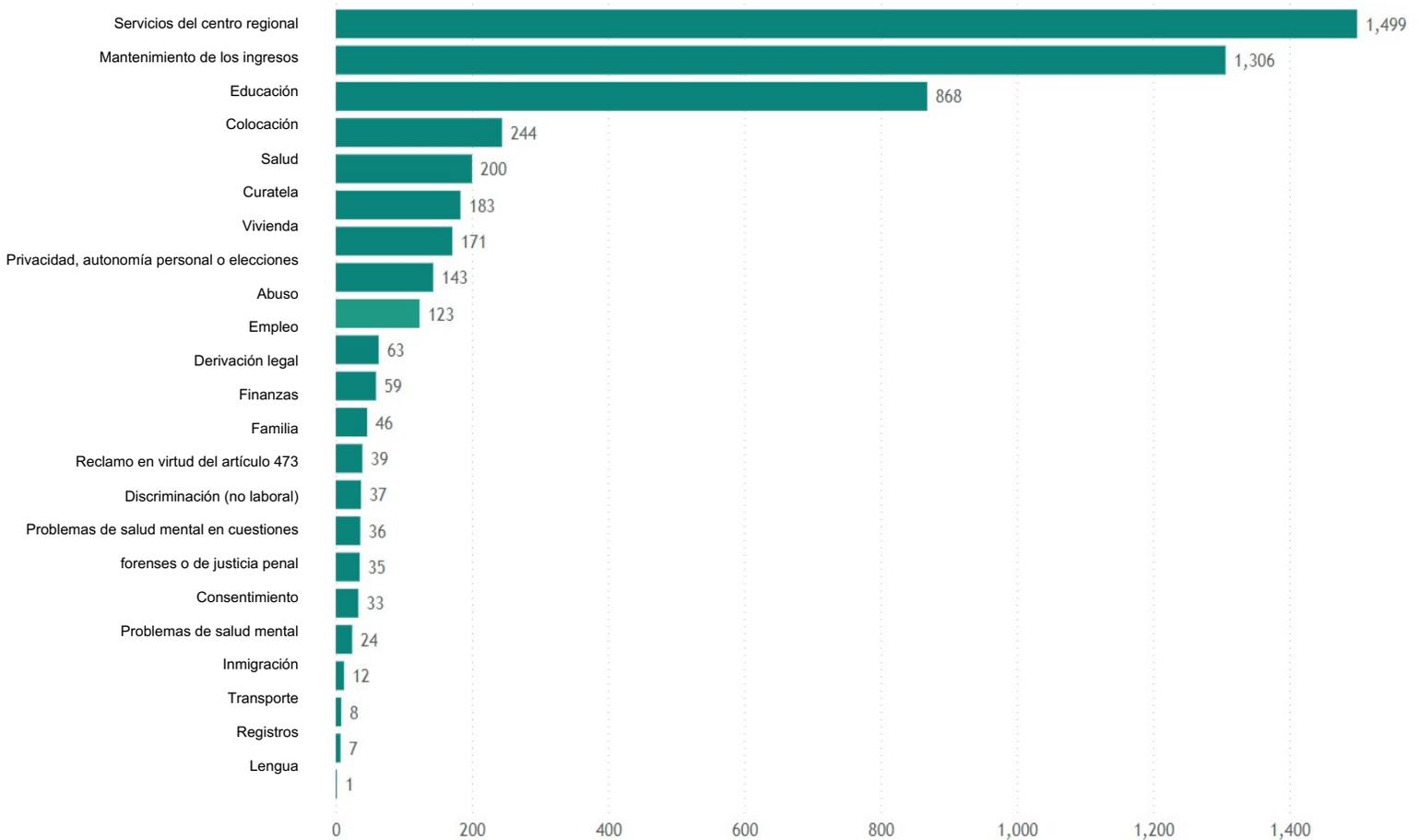
Con respecto al idioma del cliente, OCRA atiende principalmente a hablantes de inglés, y el español es el segundo idioma más común. Debido a que OCRA atiende principalmente a niños y adultos jóvenes, el campo del idioma del cliente en la base de datos de gestión de casos de OCRA no registra cuando OCRA trabaja directamente con un padre, una madre o un miembro de la familia que habla otro idioma. El campo registra el idioma del cliente, no de la persona que llama. Esto informa de manera incompleta gran parte del trabajo que OCRA realiza

en español y otros idiomas. OCRA está buscando formas de registrar todo el trabajo realizado en varios idiomas, ya que la designación de idioma del cliente no lo hace.

En cuanto al género, como en el pasado, OCRA atendió a más hombres que mujeres, con casi un 68 % de los clientes atendidos identificándose como hombres y apenas más del 31 % identificándose como mujeres. Estas cifras son similares a los porcentajes de género atendidos por los centros regionales, según el Informe de Características del Consumidor del DDS, de junio de 2023. Los centros regionales atendieron un 33 por ciento de mujeres y un 67 por ciento de clientes masculinos.

Los clientes que viven en el hogar familiar generan el mayor número de solicitudes de servicios para los clientes atendidos por OCRA, con 3.343 solicitudes de servicios que muestran clientes que viven en el hogar familiar, o el 65 % de los casos atendidos. Este porcentaje es aproximadamente el mismo que el del último informe semestral y es inferior al porcentaje de clientes del centro regional atendidos en esta modalidad de vida, que es del 81,5 %, según el Informe de Características del Consumidor del DDS, de junio de 2023. Al igual que en periodos de revisión anteriores, el siguiente grupo más grande atendido por OCRA son los que viven de forma independiente, con 560 solicitudes de servicio o el 10,9 por ciento en este tipo de vivienda. Esta cifra es superior al 7,9 % de los clientes de los centros regionales que viven con Servicios de Vida Independiente (Independent Living Services, 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 29 por ciento de los casos de OCRA. Le sigue el Mantenimiento de los Ingresos, con un 25 %. Estos casos involucran IHSS, Seguro Social u otros programas de ingresos. El tercero en importancia es Educación, que puede ser una gama de diferentes casos de educación especial, con un 17 %. Las áreas problemáticas restantes oscilaron entre menos del 1 % y el 4,7 % (entre 1 caso y 244 casos). Estos incluyen Ubicación, Salud, Curatela y Vivienda, entre otros.



Durante este período de revisión, OCRA y otras unidades de DRC comenzaron a usar un nuevo código de subproblema: "Proceso de apelación". Este código se utiliza cuando el personal representa directamente a un cliente en cualquier etapa de una apelación de un centro regional: reunión informal, mediación o audiencia. No incluye las solicitudes de servicio en las que el personal de OCRA proporciona información, asesoramiento o asistencia técnica a alguien que se representa a sí mismo o a otra persona en una apelación de un centro regional. OCRA, como unidad, representó a un cliente en una apelación en 10 casos durante el último período de revisión. Todas las demás unidades de DRC, sin incluir OCRA, representaron a un cliente en 2 apelaciones.

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 Referencia". El personal de OCRA selecciona entre 12 posibles razones para cerrar el caso. Durante este período, el personal cerró 2.351 casos a este nivel. El mayor porcentaje de estos casos, el 34,3 %, se cerraron porque la persona que llamaba solo pedía información, una remisión o una publicación. El siguiente porcentaje más alto, el 18,5 %, se cerró porque OCRA revisó un Plan Individual de Apoyo al Comportamiento (Individual Behavior Supports Plan, IBSP) o solo una evaluación exhaustiva. OCRA realiza este trabajo en nombre de las personas que se encuentran en entornos restrictivos (véase la siguiente sección). El siguiente nivel más alto, con un 12,8 %, 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. Los demás motivos de cierre de estos casos de información y remisión oscilan entre menos del 1 % y el 6,5 % y se enumeran en el informe.

### **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 en, o están en riesgo de entrar en, Porterville Developmental Center, Canyon Springs, una Institución de Enfermedades Mentales, y los hogares 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, 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.

La ayuda de OCRA en estos casos incluye 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. El personal de OCRA se compromete a ayudar a las personas a vivir en el entorno menos restrictivo posible, un mandato de la Ley Lanterman.

Durante este periodo de revisión, el personal de OCRA se ocupó de 327 casos de personas que viven en hogares de apoyo conductual mejorados y 179 casos de personas que viven en hogares comunitarios de crisis. Esto es más que en el último período semestral debido a las mejores notificaciones. Por ejemplo, algunos de estos hogares envían Planes Individuales de Apoyo al Comportamiento (Individual Behavior Supports Plan, IBSP) semanales al CRA para que los revise o lo invitan a las reuniones para cada cliente en cada hogar. El personal de OCRA manejó 65 casos para personas que viven en el Centro de Desarrollo de Porterville (Porterville Developmental Center, PDC) o en el Centro Comunitario Canyon Springs. OCRA también ayudó en 45 casos en los que el cliente estaba en un hogar de estabilización, capacitación, asistencia y reintegración (Stabilization Training Assistance Reintegration, STAR) para recibir tratamiento. OCRA gestionó 28 casos para personas en instituciones para enfermedades mentales.

La ley también requiere que los centros regionales notifiquen a OCRA sobre los clientes cuyos compromisos 6500 ordenados por el tribunal 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. OCRA recibe relativamente pocas de estas notificaciones de los centros regionales, a pesar de repasar este requisito durante las reuniones y de proporcionarles una "hoja de referencia" con la ley y las obligaciones en un gráfico.

La siguiente historia de defensa muestra cómo un cliente consiguió integrarse en la

comunidad. Esta historia también se incluye en el Informe de Defensa más extenso.

### **Arjuna finalmente encuentra el hogar de cuidado adecuado con el apoyo de OCRA.**

Arjuna es un adulto joven autista con epilepsia. Durante años, Arjuna, sus padres cocuradores y el centro regional lucharon por encontrar un hogar grupal que fuera capaz de atender sus necesidades de comportamiento intensivo y estuviera lo suficientemente cerca como para poder realizar visitas frecuentes con su familia unida. Arjuna se volvió elegible para instalaciones residenciales para adultos cuando cumplió 18 años, pero después de que varios no funcionaron, se conformaron con un hogar estable, de nivel inferior, que está cerca de la familia. Quedó claro que el personal de este nuevo hogar no tenía la habilidad o la experiencia para apoyar a Arjuna. Arjuna no se comunica verbalmente y el personal del hogar no parecía capaz o interesado en aprender a cuidar de él. Preocupados por el bienestar de su hijo, los padres de Arjuna reemplazaban al personal del hogar 12 horas al día. Cuando el centro regional no abordó las deficiencias del hogar ni buscó una colocación alternativa, los padres de Arjuna se pusieron en contacto para pedir ayuda. OCRA intervino y, después de una reunión inicial del IPP, comenzó a organizar “reuniones de control” regulares con el centro regional y los padres de Arjuna, para discutir el progreso en las colocaciones alternativas. Arjuna finalmente se mudó a un hogar comunitario de crisis. A diferencia de la residencia anterior, los hogares comunitarios de crisis están diseñados para satisfacer sus necesidades con personal experimentado y análisis de comportamiento cercano. La transición de Arjuna a este hogar no tuvo problemas y OCRA continúa su papel de defensa revisando mensualmente el plan de apoyo de comportamiento individual de Arjuna.

#### **4) difusión/Entrenamiento.**

Los eventos de difusión y 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 entrenamientos 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 periodo de seis meses, OCRA presento 188 entrenamientos a las que asistieron unas 7.227 personas. Esto significa más entrenamientos y asistentes que en el último informe semestral. Muchos eventos de difusión y entrenamiento son virtuales, lo que permite que los eventos sean más accesibles para algunas comunidades. El personal de OCRA también colaboró y realizó presentaciones en actos presenciales y disfrutó conectando en persona.

OCRA organizó una conferencia virtual a nivel estatal para las comunidades japonesa y vietnamita y una conferencia en persona en el Valle Central. Estos grandes eventos se sumaron a las oficinas individuales de OCRA que participaron en eventos locales de divulgación en sus zonas de influencia.

Para guiar al personal de OCRA en sus esfuerzos de difusión, cada oficina debe desarrollar un plan de difusión de 2 años como equipo. Cada oficina elige las comunidades a las que dirigirse en función de su origen étnico, raza, idioma o comentarios de la comunidad. Cada oficina también realiza al menos 2 eventos de entrenamiento sobre autodefensa por año en el marco de sus planes.

Este informe semestral abarca los primeros 6 meses de un ciclo de difusión de 2 años que comenzó el 1 de julio de 2023. 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 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, OCRA resolvió 5136 problemas para clientes. Excepto por 9 de estos casos, todos los demás se resolvieron de manera informal. Más del 99 % 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, 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 asesores locales del programa de autodeterminación
- Consejo asesor de STAR del centro regional
- 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
- 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)
- Mesa redonda de educación especial con las oficinas locales de los centros regionales

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)
- Colaboración Latina: Centro de recursos del Instituto UC Davis MIND
- Consejos de coordinación del condado
- Reuniones con el condado o los defensores sobre los beneficios, servicios y apelaciones

- Grupo de trabajo de justicia penal
- Grupo asesor de la Iniciativas para el Desarrollo de las Personas con Discapacidades (Disability Thrive Initiative)
- 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
- Consejo hispano de recursos del Norte de California
- 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)
- Reuniones del equipo de tareas 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 de educación especial sobre autodefensa del SCDD
- Entrenamiento sobre autodefensa del SCDD
- Control amistoso de autodefensa del SCDD
- Reuniones de defensores estatales de SSI
- Equipo estatal de defensa para discapacidades intelectuales y del desarrollo (Intellectual or Developmental Disabilities, IDD) y personas mayores
- Reuniones de partes interesadas de la División de Audiencias Estatales (State Hearings Division, SHD)
- Red Estatal de Autodefensa (Statewide Self-Advocacy Network, SSAN)
- Comités de planificación de entrenamiento de vida con apoyo
- 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. Muchos miembros del personal del centro regional han hecho de OCRA su contacto principal si sus clientes tienen problemas legales.

OCRA ha encontrado, de acuerdo con este requisito en el contrato de Disability Rights

California con el DDS, que gran parte de la defensa más efectiva se lleva a cabo mediante la creación de relaciones y la defensa informal. Las llamadas a OCRA provienen de muchas fuentes. El personal de OCRA resuelve problemas y quejas con centros regionales, agencias de beneficios y distritos escolares de manera informal. La noticia de estas negociaciones exitosas a menudo se extendía alrededor de la comunidad de personas con discapacidad.

### **5) Memorandos de entendimiento.**

OCRA ha establecido Memorandos de entendimiento (MOU) 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 el período en revisión, OCRA no actualizó los MOU con ningún centro regional, dado que hay un nuevo modelo de MOU que se utilizará. OCRA y los centros regionales actualizarán los MOU con la nueva plantilla de formulario durante el próximo período de revisión. OCRA ha enviado copias de todos los memorandos de entendimiento actuales al DDS. El Anexo F enumera el estado de cada MOU revisado.

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

Los directores de la ARCA y OCRA se reunieron en este período de 6 meses, incluso para previsualizar y proporcionar comentarios sobre la nueva plantilla del MOU. ARCA y OCRA también sirven en varios grupos de trabajo y comités juntas. Esta relación de colaboración continuará, al igual que el trabajo sobre 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. En el pasado, OCRA utilizaba una encuesta de satisfacción del cliente, desarrollada con el DDS hace muchos años. Los resultados de la encuesta mostraron una satisfacción positiva de los clientes durante cada periodo de revisión. OCRA no envió la encuesta anterior a ningún cliente durante este periodo de revisión. DRC está llevando a cabo un proceso en toda la agencia para mejorar los datos y la documentación de la satisfacción del cliente y, una vez que se implemente ese proceso, OCRA participará e informará los resultados.

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 periodo de revisión, solo hubo 6 quejas de nivel uno y ninguna pasó a un nivel superior. En comparación con los 5136 casos abordados, este bajo número de quejas es notable.

### **7) Los casos se abordarán de forma oportuna.**

Los consumidores y las familias suelen comunicarse con OCRA porque han tenido

algún problema. Los beneficios en efectivo o de salud pueden haberse detenido, pueden verse obligados a trasladarse 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. En las 7 oficinas que tienen el Proyecto Piloto de Asistente de Admisión, los asistentes de admisión responden el teléfono. Esto aumenta el número de llamadas que llegan a otra persona en lugar de dejar un mensaje. 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 electrónicos de llamadas para documentar todas las llamadas, lo que garantiza la puntualidad y aumenta 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 a su debido tiempo. Los supervisores de OCRA supervisan los casos y hacen un seguimiento de cuándo se abrió y la labor realizada hasta el momento. Trabajan con el personal para rastrear cuándo debe hacerse el trabajo o cuándo debe terminarse el caso, dados los plazos. Por ejemplo, un caso en la categoría de "información y referencia" debe resolverse dentro de los 7 días calendario. Para este tipo de casos, el personal de OCRA proporciona información, como publicaciones o referencias 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 a tiempo. Un caso del tipo "consejo y asesoramiento" debe resolverse en un plazo de 28 días. El director de la oficina 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 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.**

OCRA se reúne con el gestor de contratos del DDS mensualmente y dedica dos reuniones adicionales 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.

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. El director y el personal de OCRA han participado en varios comités de partes interesadas sobre el proceso de audiencia en apelaciones y la reforma de la curatela durante este periodo de revisión. Durante estas sesiones, OCRA escucha y aprende las prioridades de la comunidad de personas con discapacidades del desarrollo. Muchos miembros del personal de OCRA participan en comités de diversidad con sus centros regionales locales para encontrar formas de brindar mejores servicios a diversos grupos de clientes. Varios empleados de OCRA también sirven en comités

con clientes de centros regionales, familias y personal para planificar eventos y conferencias.

Dado que las sesiones de escucha y servicio juntos han sido tan informativas, OCRA seguirá escuchando a la comunidad sobre cómo proporcionar servicios eficientes y de alta calidad con los que los clientes estén satisfechos.

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

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 dos entrenamientos en autodefensa en cada una de las 21 oficinas de OCRA por año, superando con creces los dos entrenamientos obligatorios. Algunas oficinas ofrecen más de dos entrenamientos por año.

Durante este periodo de revisión de 6 meses, el personal de OCRA realizó 20 presentaciones de autodefensa en todo el estado, un aumento con respecto al mismo período de presentación de informes en 2022. Muchos miembros del personal de OCRA hablan y se reúnen con auto defensores regularmente sin proporcionarles entrenamiento formal.

El personal puede presentar cualquiera de los entrenamientos sobre autodefensa aprobadas por el DDS. Hasta la fecha, OCRA ha elaborado siete paquetes de información para utilizarlos en los entrenamientos aprobados, junto con los materiales de seguridad del consumidor del DDS y los materiales sobre opciones de situación de vivienda elaborados por el 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 capacitaciones 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 entrenamiento. En el Anexo C se encuentra una lista de los entrenamientos sobre autodefensa del año pasado.

Las respuestas a la encuesta de entrenamiento de autodefensa son valiosas para brindar comentarios y darnos ideas para futuros enteramientos. A continuación, se presenta una muestra de los comentarios de las encuestas de entrenamiento, que los participantes completaron durante los entrenamientos presenciales de autodefensa en este periodo de revisión.

4. Was the speaker interesting?  
Bingo de los derechos de los clientes

YES	NO
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
YES	NO
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
YES	NO
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. How did this training meet your needs?

The training was good. My needs were met good.

5. How did this training meet your needs?

Click here to enter text.

helped with understanding rights

5. How did this training meet your needs?

learned more about clients right

6. Are there any issues or areas you would like OCRA to train in over the next year?

how to report / who to tell

3. Did you learn something from this training?

YES

NO



Comments:

I LEARNED ABOUT

MONEY

Was the speaker interesting?

YES

NO

5. How did this training meet your needs?

IT WAS FUN

Manos fuera de mi dinero

### 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. El proceso de reclamos es similar al establecido por el artículo 4731 del Código de Bienestar e Instituciones, pero ofrece más protecciones para el cliente. OCRA gestionó una denuncia en virtud del Título 17 durante este periodo de revisión, como se indica en el Anexo H.

## **IV. DENEGACIÓN DE LOS 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 del cliente debe recibir y revisar la denegación para que pueda iniciarse. 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 I 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 periodo de revisión de 6 meses, OCRA abordó 5136 asuntos. OCRA recibió 6 quejas durante este periodo de revisión. Se adjunta como Anexo J el gráfico de quejas.

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

OCRA no les cobra a los consumidores, a sus familias ni 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 abogado durante este periodo de revisión, véase el Anexo K.

## **VIII. 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 la difusión/entrenamientos 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. En solo 6 meses, OCRA tramitó 5.136 casos para 3.530 clientes en una amplia variedad de áreas de

problemas legales. En estos 6 meses, OCRA también impartió 188 eventos de entrenamiento a 7.227 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 estatal con las comunidades latinx, afroamericana y asiática y las 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 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.