INFORME SEMESTRAL DE LA OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES (OCRA) (1 DE JULIO DE 2022 - 31 DE DICIEMBRE DE 2022)

ÍNDICE

 PÁGINA

[I. INTRODUCCIÓN 2](#_Toc126858923)

[II. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO 4](#_Toc126858924)

[A. Los servicios se brindan de una manera que permita maximizar los recursos operativos y de personal. 4](#_Toc126858925)

[1) Informes de defensa. 5](#_Toc126858926)

[2) Análisis de los clientes a los que se les brindaron servicios. 7](#_Toc126858927)

[3) Análisis de los clientes a los que se les ayuda a mudarse a una situación de vivienda con menos restricciones. 10](#_Toc126858928)

[4) Difusion/Entrenamiento. 12](#_Toc126858929)

[B. Los problemas y los reclamos se resuelven con rapidez y al nivel más bajo de intervención apropiada. 13](#_Toc126858930)

[C. Se fomentan las relaciones de colaboración y armonía en el trabajo. 13](#_Toc126858931)

[5) Memorandos de entendimiento (MOU) 15](#_Toc126858932)

[6) Reunión con la Asociación de Agencias de Centros Regionales (Association of Regional Center Agencies, ARCA). 16](#_Toc126858933)

[D. Los clientes y las familias están satisfechos con los servicios prestados. 16](#_Toc126858934)

[7) Los casos se abordarán de forma oportuna. 16](#_Toc126858935)

[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. 17](#_Toc126858936)

[F. Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a clientes y familias al menos dos veces en cada año fiscal. 18](#_Toc126858937)

[III. RECLAMOS DEL TÍTULO 17 21](#_Toc126858938)

[IV. DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES 21](#_Toc126858939)

[V. QUEJAS DE LOS CLIENTES 22](#_Toc126858940)

[VI. COBRO DE LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS 22](#_Toc126858941)

[VIII. CONCLUSIÓN 22](#_Toc126858942)

LISTA DE DOCUMENTOS DE PRUEBA

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

ANEXO B: estadísticas de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA)

ANEXO C: informe de defensa

ANEXO D: informe de difusión y entrenamiento

ANEXO E: informe por tipo de servicio

ANEXO F: memorandos de entendimiento (Memorandum of Understanding, MOU)

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 del centro regional 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 periodo de dos años que finaliza el 30 de junio de 2023.  La OCRA está en el segundo año de este contrato de dos años.  Este informe semestral abarca desde el 1 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.  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 2022 y el 31 de diciembre de 2022, OCRA gestionó 4.550 problemas para 3.255 clientes.  En comparación con el último informe semestral, OCRA gestionó 243 problemas más y atendió a 57 clientes más.  OCRA se comprometió a ocuparse de más problemas a medida que continuaran los efectos de la pandemia y lo hizo con resultados positivos.

OCRA organizó 151 entrenamientos durante este periodo, en las que participaron unas 6.168 personas.  Celebramos más entrenamientos y llegamos a 1.813 personas más que en el último semestre.  La mayoría de los entrenamientos fueron virtuales, aunque cada vez hay más eventos presenciales.  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 defensor de los derechos de los clientes o defensor de los derechos de los clientes asociado (Assistant/Associate Clients’ Rights Advocate, ACRA).  Esto permite que nuestro personal sea accesible y comprenda mejor a la comunidad local.  Todas las oficinas de OCRA están ubicadas en lugares convenientes para las oficinas de los centros regionales.  OCRA ha aumentado el acceso a sus servicios gracias a la utilización de CRA y ACRA "de ámbito estatal" para ayudar a las oficinas más ocupadas con los casos y cubrir las ausencias de personal.  OCRA también tiene un equipo dedicado a facilitar los esfuerzos de difusión, con un abogado gerente, un abogado supervisor, coordinadores de difusión para el norte y el sur de California, y un defensor de pares en el sur de California.

Un proyecto interesante que OCRA ha puesto en marcha durante este período para aumentar la satisfacción y la permanencia del personal es un proyecto de tutoría.  Un CRA con experiencia investigó sobre la tutoría eficaz y elaboró un programa para que los nuevos empleados de OCRA estuvieran con un tutor durante sus primeros 6 meses.  Hay directrices y estructura, pero también espacio para que el tutor y el alumno construyan una relación beneficiosa.  Mientras que antes el personal de la OCRA tenía tutores informales, este es un modelo estructurado que utiliza las mejores prácticas.

Algunos sectores de la comunidad de personas con discapacidades han vuelto a celebrar reuniones y eventos en persona.  Sin embargo, la pandemia de COVID-19 sigue causando dificultades a los clientes de los centros regionales y a sus familiares.  Las mismas dificultades afectan al personal de los centros regionales y a los proveedores, así como al personal de OCRA, ya que las personas utilizan nuevas formas de recibir y prestar servicios.

Una forma en que OCRA satisface las diversas necesidades de los clientes del centro regional es contratar un personal diverso.  Alrededor del 25 % del personal de OCRA se identifica como persona con discapacidades.  Muchos miembros del personal de OCRA hablan idiomas distintos del inglés, como español, farsi y árabe, y utilizan la lengua de signos americana.  Todo el personal de OCRA recibe entrenamiento para recordar 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, vea 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.

## 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 gestionó 4.550 problemas para clientes de centros regionales durante este semestre, cifra superior a la del mismo periodo del año pasado.  OCRA atendió a 3.255 clientes durante este periodo de revisión semestral, que también es más que durante el mismo periodo del año pasado.  Durante este periodo de revisión, hemos visto a más clientes en persona, ya que los efectos de la pandemia están desapareciendo.  Hemos visitado a clientes en sus casas, en programas de día, en la escuela y en establecimientos.  Dado que puede resultar más fácil para los clientes y los familiares, OCRA sigue utilizando Zoom y otros medios remotos para visitar a los clientes cuando así lo prefieren.

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 2022, cuenta las historias y el impacto que ha tenido nuestro trabajo en la vida de los clientes.

### 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 regularmente resúmenes de casos o actividades de entrenamiento con valor práctico y que muestran un buen resultado o enseñan una lección.  Los ejemplos muestran la amplia variedad de asuntos legales abordados por OCRA.  Algunas historias 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.  Un informe de defensa más destallado está disponible a petición. Las historias desde julio de 2022 hasta diciembre de 2022 se recopilan y adjuntan como Anexo C.

Durante este periodo de revisión, el personal escribió sobre muchos casos de Ingreso de Seguro Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) y Seguro Social.  Los clientes necesitan apoyo o representación para resolver estas cuestiones por sí mismos, o incluso para ponerse en contacto telefónico con un representante del seguro social.  Es bien conocido que la paralización prolongada por parte de la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA) de casi todas las operaciones en persona devastó a las personas con discapacidades, que no podían obtener ayuda de la SSA en ninguna de las fases del proceso de obtención de prestaciones.  Esto afectó sobre todo a los clientes de los centros regionales, y el problema continúa.

A continuación, se incluyen cuatro ejemplos de defensa sobre el seguro social.

***El juez determina que Sam no es responsable de un pago en exceso de SSI.***

El padre de Sam se puso en contacto con OCRA cuando Sam tenía que ir a una audiencia.  El seguro social dijo que Sam les debía casi 22.000 dólares de los pagos del seguro social que ya había recibido.  El seguro social dijo que el pago en exceso se produjo debido a una cuenta conjunta que Sam tenía con su padre.  Después de una conferencia informal para demostrar que Sam no tenía ese dinero, el seguro social no retiró el pago en exceso.  OCRA entrevistó a Sam y a su padre, revisó los estados financieros y entrevistó a testigos.  OCRA también investigó la ley, reunió nuevas pruebas, redactó declaraciones, escribió un informe con pruebas de apoyo y preparó a Sam y a su padre para la audiencia.  Durante la audiencia, OCRA explicó al juez por qué Sam no es legalmente responsable del pago en exceso.  El juez estuvo de acuerdo y, menos de un mes después, emitió una decisión favorable por la que Sam no tenía que devolver el pago en exceso.

***Jade recupera su SSI más una ayuda de 13.782 dólares.***

En 2020, el seguro social suspendió los beneficios de SSI de Jade porque recibía beneficios de desempleo COVID-19.  Sin embargo, en 2021, el seguro social cambió su póliza para excluir los beneficios por desempleo COVID-19 de sus cálculos de elegibilidad.  Jade se puso en contacto con el seguro social y le dijeron que le restablecerían el SSI y le enviarían un pago retroactivo por los meses que debería haber recibido beneficios de SSI.  Jade esperó pacientemente durante 9 meses, pero el seguro social no había hecho nada.  Debido al retraso, Jade se endeudó y estuvo a punto de perder su vivienda.  Jade llamó a OCRA, que se hizo cargo de su caso.  OCRA llamó al seguro social para explicar la precaria situación de Jade y solicitar su inmediata reincorporación.  Dos semanas después de que OCRA hiciera esta petición, el seguro social restableció las prestaciones de Jade y le envió un pago retroactivo de 13.782 dólares.  Con este pago, Jade saldó sus deudas y pudo permanecer en su casa.

***Jeremy recibe el pago retroactivo del seguro social y ya no debe un pago en exceso.***

El seguro social suspendió los beneficios del Seguro Social por Discapacidad (Social Security Disability Insurance, SSDI) de Jeremy y le debía un pago en exceso de 57.353 dólares.  Jeremy no recibió sus beneficios durante más de un año y corría el riesgo de perder su vivienda.  OCRA ayudó a Jeremy a presentar una solicitud de reconsideración.  Después de reunir las pruebas de Jeremy, OCRA escribió una carta al seguro social pidiéndole que corrigiera sus cálculos, eliminara el pago en exceso de Jeremy, le restituyera los beneficios y le concediera el pago retroactivo.  OCRA aportó pruebas que demostraban que Jeremy no había realizado una actividad lucrativa sustancial porque contaba con apoyo laboral.  El seguro social elevó el caso y aceptó que había cometido un error.  Unos meses más tarde, a Jeremy le restituyeron los beneficios, le retiraron el sobrepago de 57.535 dólares y le abonaron 11.507 dólares en concepto de atrasos.

***David ya no se considera muerto gracias a la ayuda de OCRA.***

David se puso en contacto con OCRA para pedir ayuda después de que el seguro social declarara por error que había muerto, al confundirlo con su gemelo fallecido.  Como creyeron que David ya no vivía, el seguro social suspendió sus beneficios y dijo que David les debía un pago en exceso de 92.370 dólares.  OCRA abrió un expediente para pedir al Departamento de Salud Pública de California que emitiera registros corregidos.  OCRA también se puso en contacto con la oficina del congresista local de David para hablar sobre estas preocupaciones.  OCRA trabajó con la oficina del congresista local para resolver los problemas de David y ayudarlo a completar los formularios necesarios.  Después de varios meses de idas y vueltas, el seguro social corrigió el registro y reconoció que David está vivo.  Retiraron el pago en exceso de 92.370 dólares y le restablecieron sus beneficios mensuales de SSI.

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

Entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, OCRA gestionó 4.550 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 derivación)

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, el lector puede mirar cada fila de izquierda a derecha y no necesita una fila de cabecera de tabla para el contexto.

El mayor porcentaje de clientes atendidos por OCRA por edad tenían entre 3 y 17 años, que son el 39,8 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 37 % de los clientes de entre 3 y 17 años, según el último Libro de Datos de DDS, 18º edición.  OCRA sirvió solo al 1 por ciento de los clientes de 0 a 2 años y estos clientes de Intervención Temprana son el 13,6 por ciento 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 19 %.  Las personas de 62 años o más representan el 3,4 % de los clientes de OCRA y el 4 % 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 continuo de OCRA para servir a las comunidades subatendidas.  Por ejemplo, el 42,5 % de los clientes atendidos por OCRA se identificaron como latinos.  Esta cifra es superior al 39,8 % de clientes hispanos/latinos de los centros regionales, según el Libro de Datos.

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 8,6 % de los clientes de los centros regionales, pero un porcentaje mayor, el 9,2 %, de los clientes atendidos por OCRA.  Los clientes asiáticos representan el 6,9 por ciento de los clientes del centro regional, pero representan un 7,8 por ciento de los clientes atendidos por OCRA.  Los avances de OCRA en la consecución y superación de la paridad con las comunidades latinas, afroamericanas y asiáticas de los centros regionales son el resultado de sus esfuerzos de difusión.  Consulte la sección A.4 para obtener más detalles sobre los planes de difusión.

Según idioma del cliente, OCRA atiende al 86,6 por ciento de angloparlantes y 13,4 por ciento que no hablan inglés.  Esto difiere de los centros regionales, que atienden a un 75,9 % de angloparlantes y a un 24,1 % de no angloparlantes, según el último Libro de Datos.  El "idioma del cliente" no se tiene en cuenta cuando el cliente habla inglés, pero los miembros de la familia con los que se comunica OCRA no lo hablan.  Esta cifra no refleja el porcentaje de asuntos que requieren que OCRA utilice intérpretes y traductores competentes, que los padres y otros miembros de la familia pueden necesitar 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 33 por ciento identificándose como mujeres.  Estas cifras son como los porcentajes de género atendidos por los centros regionales, según el último Libro de Datos.  Los centros regionales atendieron un 35,3 por ciento de mujeres y un 65,7 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 viven en el hogar familiar generan el mayor número de solicitudes de servicios para los clientes atendidos por OCRA, con 3.071 solicitudes de servicios que muestran clientes que viven en el hogar familiar, o el 67,5 por ciento 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 80,7 %, según el Libro de Datos de DDS actual.  Al igual que en periodos de revisión anteriores, el siguiente grupo más grande atendido por OCRA son los que viven de forma independiente, con 524 solicitudes de servicio o el 11,5 por ciento en este tipo de vivienda.  Se trata de un porcentaje ligeramente inferior al del año pasado durante el mismo periodo y superior al 7,6 % de clientes de los centros regionales que viven con ILS/SLS.

La base de datos de gestión de casos de la 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 26,5 por ciento de los casos de OCRA.  Le sigue el Mantenimiento de los Ingresos, con un 24 %.  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 17,7 %.  Las áreas problemáticas restantes oscilaron entre menos del 1 por ciento y el 5,6 por ciento.  Estos incluyen Ubicación, Discriminación, Salud y Vivienda, entre otros.

OCRA recoge ahora 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 caso de "Información y Derivación".  El personal de OCRA selecciona entre 12 posibles razones para cerrar el caso.  Durante este periodo de revisión, el mayor porcentaje de estos casos, el 38 %, se cerraron porque la persona que llamaba solo pedía información, una remisión o una publicación.  El siguiente nivel más alto, con un 15 por ciento, se cerró porque el asunto no era elegible para la OCRA.  Esto podría ser derecho familiar, derecho penal, lesiones personales u otro tipo de caso que OCRA no aborda.  El siguiente porcentaje más alto, el 10,6 %, se cerró porque OCRA solo revisó un Plan Individual de Apoyo al Comportamiento (Individual Behavior Supports Plan, IBSP) o una evaluación exhaustiva.  OCRA realiza este trabajo en nombre de las personas que se encuentran en entornos restrictivos (vea la siguiente sección).  Los demás motivos de cierre de estos casos de información y remisión oscilan entre menos del 1 % y el 7 % y se enumeran en el informe.

### 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, CCHs).  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.

Los CRA y ACRA locales y estatales de OCRA se ocupan de estos casos.  La asistencia o representación suele requerir un tiempo considerable y muchas actividades.  Estas incluyen hablar con el cliente sobre sus deseos, revisar los registros, asistir a una variedad de reuniones, negociar a través de llamadas telefónicas, redactar y presentar documentos para el tribunal, hablar con el defensor público del cliente, el coordinador de servicios, los miembros de la familia o los administradores del hogar sobre posibles arreglos de vivienda y servicios, y asistir a las reuniones de planificación del alta y las fechas de los tribunales, todo para abogar por el movimiento de regreso a la comunidad o por más servicios para permanecer en la comunidad.  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 107 casos de personas que viven en hogares de apoyo conductual mejorados y 79 casos de personas que viven en hogares comunitarios de crisis.  El personal de OCRA manejó 64 casos para personas que viven en Porterville Developmental Center Canyon Springs Community Facility.  OCRA también ayudó en 18 casos en los que el cliente estaba en un hogar STAR para el tratamiento.  OCRA gestionó 26 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 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 trimestrales y de proporcionarles una "hoja de referencia" con la ley y las obligaciones en un gráfico.  Esta falta de información significa que hay personas en entornos muy restrictivos y experimentando la privación de derechos, pero OCRA no es consciente de su necesidad potencial de ayuda de defensa.

La siguiente historia muestra cómo un cliente consiguió integrarse en la comunidad.

***Freddy recorre su camino desde el Centro de Desarrollo de Porterville hasta la comunidad.***

Freddy, un hombre con una discapacidad intelectual leve, entró en el Centro de Desarrollo de Porterville (Porterville Developmental Center, PDC) en 2014 a través de la ruta habitual.  Freddy fue acusado de delitos, declarado incompetente para ser juzgado, e hizo 2 años de entrenamiento de competencia.  Después de esos 2 años, tuvo que permanecer en PDC bajo un compromiso civil para personas con discapacidades del desarrollo.  En 2019, comenzó la búsqueda de la ubicación en la comunidad.  Desafortunadamente para Freddy, y para muchas otras personas en PDC, los proveedores de la comunidad no aceptaron a Freddy directamente de PDC.  El estigma de asociar incorrectamente PDC con la cárcel ha impedido que muchas personas que de otro modo serían estables vivan en su colocación menos restrictiva.  Afortunadamente para Freddy, con la ayuda de OCRA, convenció a su equipo para que sugiriera un traslado al centro comunitario Canyon Springs, mucho menos restrictivo.  En Canyon Springs, Freddy tuvo la oportunidad de demostrar cada día que estaba preparado para vivir en la comunidad.  Trabajó en el codiciado equipo de jardinería y disfrutó de salidas comunitarias diarias.  Eran oportunidades que no tenía en PDC.  Muy pronto, los proveedores lo vieron con otros ojos.  Freddy ahora vive en un hogar de grupo de atención comunitaria.  Le gusta pescar, ir de excursión y todo lo relacionado con la vida al aire libre y en el campo.

### Difusión/Entrenamientos.

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 periodo de seis meses, OCRA presento 151 entrenamientos a los que asistieron unas 6.168 personas.  Esto significa más entrenamientos y asistentes que en el último informe semestral.  Más de la mitad de los eventos de difusión y entrenamientos son virtuales, en consonancia con los deseos de la comunidad, que nos dice que los actos virtuales son más accesibles por muchas razones.  El personal de OCRA también colaboró y realizó presentaciones en actos presenciales y disfrutó conectando y reconectando con la comunidad.

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 especifico 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 abarca los segundos 6 meses de un ciclo de difusión de 2 años que comenzó el 1 de julio de 2021.  Para obtener más detalles sobre este y toda la difusión y el entrenamiento, consulte el informe en el Anexo D.

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

Desde el 1 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022, OCRA resolvió 4.550 problemas para clientes.  Excepto por 17 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.

## 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.  Algunos ejemplos de colaboración con centros regionales son 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
* Reuniones de planificación y gestión de riesgos
* Comités consultivos de clientes
* Reuniones del comité asesor principal (Primary Advisory Committee, PAC)

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
* Reuniones de enlace con los centros regionales 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)
* Grupo de trabajo sobre beneficios del Seguro Social para jóvenes en régimen de acogida
* Reuniones de defensores estatales de SSI
* Comité de educación del Tribunal de Dependencia del Condado de Los Ángeles.
* Comité de salud mental del Tribunal Superior del Condado de Kern.

Todos los CRA locales que participan en reuniones de los comités asesores locales 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 son los beneficios del Seguro Social.  Esto ha sido así durante la pandemia de COVID-19, en la que el personal de OCRA ha impartido entrenamiento mediante videos y seminarios web.  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.  La mayoría de las reuniones son por video, pero recientemente algunas han sido en persona.  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 de OCRA ha mantenido la capacidad de resolver problemas y reclamos de manera informal, y a menudo se corre la voz de estas negociaciones exitosas en la comunidad de personas con discapacidades.

### 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 este periodo de revisión, OCRA y estos centros regionales actualizaron sus memorandos de entendimiento. Far Northern, Harbor, Lanterman, North Los Angeles y San Andreas Regional Center.  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.

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

ARCA se reunió con OCRA durante este año fiscal y debatieron sobre cuestiones legislativas y presupuestarias del Estado.  ARCA y OCRA también participan en comités y se mantienen en contacto para debatir distintos asuntos.

## 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 está formando un comité, con representación de clientes y DDS, para revisar la encuesta y el proceso.  OCRA no envió la encuesta anterior a ningún cliente durante este periodo de revisión.  Una vez que la encuesta revisada sea definitiva, OCRA comenzará a enviarla y a informar de 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 5 quejas de nivel uno y ninguna pasó a un nivel superior.  En comparación con los 4.550 casos abordados, este bajo número de quejas es notable.

### Los casos se abordarán de forma 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.  La política de OCRA es devolver todas las llamadas lo antes posible, pero, a más tardar, al cierre del siguiente día hábil.  El personal de OCRA hace constar esta política en el mensaje de salida del buzón de voz que escuchan las personas que llaman a la oficina, cuando son derivadas al buzón.  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 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 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 calendario.  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.  La gerente 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.

## 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 durante el año fiscal 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.  La directora de OCRA y el personal de OCRA han participado en varios comités de partes interesadas sobre el proceso de audiencia imparcial y la reforma de la conservatoria durante este periodo de revisión.  Durante estas sesiones, OCRA conoce las prioridades de la comunidad de personas con discapacidades del desarrollo.  Las comunidades subatendidas suelen ser el centro de la reforma.  La directora de OCRA también ha celebrado sesiones de escucha con el personal de OCRA para escuchar ideas sobre cómo prestar mejores servicios a los clientes.  Las ideas del personal proceden del trabajo directo con los consumidores y los familiares para escuchar lo que es importante para ellos.  El trabajo directo incluye el trabajo directo con los casos y los eventos de difusión.  Dado que las sesiones de escucha 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.

## Se ofrecen entrenamientos sobre autodefensa a clientes 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 OCRA por año, superando con creces los dos entrenamientos obligatorios.  Muchas oficinas ofrecen más de un entrenamiento por año.  Durante este periodo de revisión de 6 meses, el personal de OCRA realizó 12 presentaciones de autodefensa en todo el estado.  Muchos miembros del personal de OCRA hablan y se reúnen con autodefensores regularmente sin proporcionarles entrenamiento formal.  El defensor de pares de OCRA se ha reunido con las oficinas para compartir ideas sobre cómo conectar con los autogestores y los grupos de diferentes maneras.

El personal puede presentar cualquiera de los entrenamientos sobre autodefensa aprobadas.  Hasta la fecha, OCRA ha elaborado siete paquetes de información para utilizarlos en las presentaciones aprobadas, 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 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 entrenamiento.  En el Anexo G se encuentra una lista de los entrenamientos sobre autodefensa del año pasado.

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

MANOS FUERA DE MI DINERO



3. ¿Ha aprendido algo de este entrenamiento?

"Aportó cuestiones muy útiles".



4. ¿Fue interesante el orador?

"Muy completo y motivador".



8. Otros comentarios o sugerencias:

"¡Presentación muy buena e importante!"

VOTACIÓN



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

"Aprendí un poco más sobre el voto y los partidos políticos".



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

"Sí se cubrieron mis necesidades, respondieron todas mis preguntas".



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

"Me enseñó muy bien".

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

 7. Comentarios/sugerencias:

"Me gusta la caja de jugo de agua que era increíble"



6. ¿Hay algún problema o área en la que le gustaría que OCRA presente durante el próximo año?

"No, no hubo problemas con el entrenamiento".

# 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 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 una denuncia en virtud del Título 17 ante OCRA 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 investigar y aprobar 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, la OCRA abordó 4.550 asuntos.  OCRA recibió 5 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, vea 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 las presentaciones 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 4.550 casos para 3.255 clientes en una amplia variedad de áreas de problemas legales.  En estos 6 meses, OCRA también impartió 151 entrenamientos a 6.168 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 con comunidades desatendidas como la latina, la negra y afroamericana y la asiática.  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.