

***Eastern Los Ángeles Regional Center (ELARC)***

**Año fiscal 2021/2022**

**Informe de datos de adquisición de  
servicios (*POS*)**

**31/MAY/2023**

- I. Antecedentes**
- II. Estadísticas demográficas del *ELARC***
- III. Asistencia**
- IV. Notas y recomendaciones de la reunión**
- V. Presentaciones comunitarias y problemas identificados**
- VI. Actualizaciones del proyecto**
- VII. Plan para continuar fomentando la equidad**

## I Antecedentes

A partir del 27/JUN/2012, se modificó la Ley *Lanterman* que requiere que el Departamento de servicios de desarrollo (*DDS*) y los centros regionales colaboren anualmente en la recopilación de los datos de adquisición de servicios (*POS*). El informe de datos de *POS* se basa en las autorizaciones aprobadas, los gastos de *POS* reales y la tasa de utilización de los servicios autorizados para todos los clientes. Los datos se presentan por edad, etnia, idioma principal y diagnóstico del cliente. Además, los datos incluyen el número total de clientes con casos abiertos/activos que recibieron financiación para la *POS* y también a los clientes que no tuvieron gastos de *POS* durante el año fiscal del informe.

Los informes de datos de *POS* deben publicarse en el sitio web del centro regional antes del 31/DIC; los centros regionales están obligados a llevar a cabo reuniones en la comunidad a más tardar el 31/MAR para presentar y analizar el informe de datos con las partes interesadas de la comunidad. Para el 31/MAY, los centros regionales deben enviar un informe escrito al *DDS* que aborde los requisitos del Código de bienestar social e instituciones (*WIC*), sección 4519.5, con respecto a la asistencia, las notas de la reunión, los problemas identificados en los datos y las recomendaciones para fomentar la equidad y disminuir la desigualdad en la *POS* para los diversos grupos étnicos atendidos por cada centro regional.

## II Estadísticas demográficas del *ELARC*

El *ELARC* atiende a una población diversa. Los tres grupos étnicos predominantes atendidos por el *ELARC* son: hispano, asiático y blanco. Las siguientes cifras representan el desglose por etnia para todos los clientes atendidos por el *ELARC* en el año fiscal 2021/2022. Es importante señalar que las cifras que se mencionan a continuación se obtuvieron a partir del informe de datos de *POS* con fecha de DIC/2022.

	<b>Etnia</b>	<b>Clientes</b>	<b>%</b>
(1)	Hispana	10,730	70
(2)	Asiática	1,959	12.8
(3)	Blanca	1,350	8.8
(4)	Afroestadounidense	221	1.4
(5)	Otra	1,059	7
	<b>Clientes totales:</b>	<b>15,319</b>	<b>100 %</b>

Las dos etnias predominantes atendidas por el *ELARC* son la hispana y la asiática. En conjunto, estos dos grupos étnicos representan alrededor del 82.8 % de todos los clientes atendidos por el *ELARC*. Tal diversidad demográfica exige que el personal del *ELARC* refleje la composición lingüística y cultural de la comunidad a la que presta servicios. Las siguientes estadísticas, recopiladas en DIC/2022, perfilan una fuerza laboral que refleja y complementa a la comunidad a la que atiende como un componente para fomentar la equidad y disminuir las desigualdades.

**Coordinadores de servicios = 218**

Hispanos	83 %
*Asiáticos	16 %

\* Cantonés/mandarín/otros dialectos chinos/coreano/vietnamita

**Gerencia = 37**

Hispanos	84 %
Asiáticos	5 %

**Todo el personal = 357**

Hispanos	81 %
Asiáticos	15 %

### III Asistencia

El *ELARC* organizó una reunión pública virtual. A fin de que asistiera el mayor número posible de personas, el *ELARC* invitó personalmente por correo electrónico a las siguientes organizaciones comunitarias (CBO): *Being Built Together*, *Vietnamese Parents With Disabled Children Association (VPDCA)*, *USC UCEDD* en el *CHLA*, *CHLA Parent Navigator Project*, *California Tribal Families Coalition*, *Korean American Special Education Center (KASEC)*, *Aveana Healthcare*, *Special Needs Network*, Centro de recursos para las familias del *East Los Ángeles*, *Disability Voices United*, *Seesaw Communities*, *Wayfinder Family Services*, *Autism Society of Los Ángeles*, *Ability First*, *Chinese Parent Association for the Disabled (CPAD)* y *Fiesta Educativa*. En lo que respecta a la *CPAD* y a *Fiesta Educativa*, representan a los dos grupos étnicos predominantes atendidos por el *ELARC*: hispanos (70 %) y asiáticos (13 %). Ambas organizaciones de grupos de padres tienen la capacidad de recurrir a sus miembros establecidos y, además, de contactar a otros padres/clientes para promover la asistencia y la participación con un abordaje eficaz de padres a padres.

La notificación de las reuniones públicas se promulgó por diversos métodos, entre los que se incluyen:

- ✓ Publicación en el sitio web del *ELARC*
- ✓ Notificaciones masivas por correo electrónico a través del sistema *E-Notifications*
- ✓ Publicación en todas las cuentas de redes sociales
- ✓ Notificaciones distribuidas a los colaboradores de la comunidad, entre ellos:
  - *Being Built Together*
  - *Vietnamese Parents With Disabled Children Association (VPDCA)*
  - *USC UCEDD* en el *CHLA*
  - *CHLA Parent Navigator Project*
  - *California Tribal Families Coalition*
  - *Korean American Special Education (KASEC)*
  - *Disability Voices United*
  - *Autism Society of Los Ángeles*
  - *Aveeana Healthcare*
  - *Special Needs Network*
  - *Seesaw Communities*
  - *Wayfinder Services*
  - Centro de recursos para las familias del *East Los Ángeles*
  - *Chinese Parent Association for the Disabled (CPAD)*
  - Fiesta Educativa

Los anuncios de la reunión se tradujeron al español, cantonés, mandarín, vietnamita y coreano para su distribución y publicación. La reunión pública se desarrolló de la siguiente manera:

- (1) 29/MAR/2023
- La reunión se llevó a cabo mediante *Zoom*.
  - Se proporcionaron servicios de interpretación: español, mandarín, cantonés, vietnamita, coreano y lenguaje estadounidense de señas.
  - Asistencia total: 97.

#### **IV Notas de la reunión (Anexo #1) y plan para fomentar la equidad y disminuir la desigualdad**

Se incluyen las notas sin editar tomadas en la reunión; se categorizó un resumen de los comentarios y sugerencias en un tema principal según lo planteado por los participantes. Las notas sin editar se incluyen como “Anexo 1”. Las notas se centran en un tema general:

- (1) Preguntas del informe de datos de *POS* relacionadas con la falta de servicios y la falta de información

Las notas del resumen reflejan los comentarios, las sugerencias y las preguntas específicas planteadas por los asistentes, así como la respuesta correspondiente a cada pregunta. Se incluyen comentarios generales sobre el área temática:

- Interrogante sobre el proceso de autorización de servicios del *ELARC* y el uso de recursos genéricos.
- Interrogante sobre el tipo de servicios del centro regional financiados disponibles para los clientes y sus familias.
- Preocupaciones por la complejidad del proceso del programa de Autodeterminación.
- Preocupación expresada por la uniformidad de la información proporcionada a las familias por los coordinadores de servicios y la capacitación recibida por parte de los coordinadores de servicios.
- Preocupaciones expresadas en relación con qué hacer cuando el coordinador de servicios asignado no responde a las llamadas o correos electrónicos de los clientes/familias.

Además, tenga en consideración las diversas actividades llevadas a cabo por el *ELARC*, como se indica en la sección VI de este informe. En resumen, hay tres áreas de atención que fomentan la equidad y abordan la desigualdad basándose en las reuniones de las partes interesadas y en los datos del informe de *POS*:

- (1) Acceso al idioma y competencia cultural
- (2) Capacitación continua para el personal del centro regional
- (3) Coordinación de servicios optimizada

Los detalles específicos sobre estas tres áreas de atención se incluyen a partir de las páginas 9 a 13 de este informe.

Además, la Oficina de defensa de los derechos de los clientes (*OCRA*) envió una carta al *ELARC* el 12/ABR/2023 titulada “*Comments on Purchase of Service Annual Report and Public Stakeholder Meeting*” (Comentarios sobre el informe anual de adquisición de servicios y la reunión pública de las partes interesadas). Se incluyeron las siguientes recomendaciones:

- Hacer que los coordinadores de servicios optimizados del Proyecto de número de casos reducido (*Reduced Caseload Project*) compartan sus experiencias con los coordinadores de servicios con número de casos no reducidos para que puedan aprender y desarrollar habilidades para disminuir las desigualdades.
- Llevar a cabo grupos de análisis con clientes asiáticos y de las islas del Pacífico y sus familias en sus idiomas maternos.
- Crear una descripción de servicios de una página que describa brevemente los servicios del centro regional disponibles para los clientes.

Ya hemos comenzado a abordar algunas de las recomendaciones y, con el trabajo que se está llevando a cabo a través de nuestra iniciativa de acceso al idioma y competencia cultural

(*Language Access and Cultural Competency Initiative*) y el puesto de supervisor de capacitaciones recientemente creado, esperamos abordar más recomendaciones.

Nuestro director de servicios comunitarios se reunió con Alexander Scarlis, defensor de los derechos de los clientes, el 07/ABR/2023 para hablar sobre la metodología de tarifa media en lo que respecta a las desigualdades en la adquisición de servicios. La OCRA recomendó que se amplíe la información relacionada con el tema de discusión y que se incluya en el informe de datos de POS de este año, el cual puede encontrarse en las páginas 9 y 10. Como siempre, valoramos la información proporcionada por la OCRA y agradecemos el tiempo dedicado a entablar conversaciones productivas.

**V Presentaciones comunitarias (Anexo 2: folleto [29/MAR/2023], Anexo 3: PowerPoint [29/MAR/2023], Anexo 4: folleto [16/MAY/2023], Anexo 5: PowerPoint [16/MAY/2023])**

El formato de la reunión comunitaria celebrada el 29/MAR/2023 incluyó la presentación formal en panel sobre áreas específicas del informe de datos de POS e incluyó presentaciones relacionadas con las nuevas iniciativas de la agencia por parte del especialista cultural, el director de servicios para los clientes, el director de servicios comunitarios y el supervisor de servicios optimizados y participación comunitaria, así como por parte del responsable de trayectorias profesionales y colaboraciones locales. La presentación concluyó con los testimonios en video de un antiguo participante del programa de número de casos reducido y de su antiguo coordinador de servicios optimizado. Los videos se incluyeron en respuesta a la retroalimentación recibida de los miembros de la comunidad que expresaron su interés en comprender mejor la experiencia del ESC trabajando en el Proyecto de número de casos reducido (RCP), así como su interés en dar seguimiento al progreso de las familias que salieron del RCP. Cabe señalar que el ELARC organizó una reunión de seguimiento a la reunión pública del 29/MAR/2023 como respuesta a algunas de las preocupaciones planteadas por nuestra comunidad hispanohablante. La reunión de seguimiento se realizó en español mediante Zoom el 16/MAY/2023 con servicio de interpretación al inglés. El formato de la reunión de seguimiento del 16/MAY incluyó una presentación del especialista cultural y comprendió un breve resumen de los datos de adquisición de servicios del 2021-2022, una descripción general de las iniciativas del ELARC para disminuir las desigualdades en la adquisición de servicios, la revisión/respuesta a las preguntas planteadas por la comunidad durante la reunión del 29/MAR y una oportunidad para hablar sobre el tema y las aportaciones de la audiencia. Durante las dos reuniones celebradas el 29/MAR y el 16/MAY, se informó a los asistentes que este es el último año en que el ELARC llevará a cabo las reuniones sobre los datos de POS a distancia. También se informó a los asistentes sobre nuestro plan de ofrecer más opciones para la reunión el próximo año (que muy probablemente también incluirá una opción a distancia). El ELARC planea volver a colaborar con algunas de sus organizaciones comunitarias para organizar presentaciones en español y en chino en la comunidad. También estamos considerando la posibilidad de llevar a cabo reuniones más pequeñas en la comunidad en idiomas distintos de nuestros 3 idiomas predominantes. Además, se informó a los asistentes que la presentación en PowerPoint del 29/MAR se traducirá a nuestros 5 idiomas principales y estará disponible en nuestro sitio web.

La presentación formal que se llevó a cabo el 29/MAR/2023 comprendió lo siguiente:

- Una descripción general y los antecedentes del proceso y las razones para recopilar los datos de POS.
- Revisión de las iniciativas del ELARC financiadas mediante ABX2-1 para mejorar las desigualdades en la POS entre los diversos grupos étnicos durante el último año fiscal.
- Testimonios en video de un antiguo participante del programa de número de casos reducido y de su antiguo coordinador de servicios optimizado.
- Preguntas/comentarios de la audiencia a los presentadores del panel del ELARC, las respuestas formales y el contenido del debate se incluyen en la sección “IV Notas de la reunión” de este informe.

La presentación comunitaria se centró en las diferencias por persona entre los distintos grupos étnicos del área de servicio del ELARC. Una comparación de los gastos y los servicios autorizados anuales totales de los dos últimos años fiscales resulta en un aumento para cinco de las siete poblaciones. Es importante señalar que entre las tres etnias destacadas (hispanos, asiáticos y blancos), la población hispana fue la única que experimentó una reducción.

**Gastos anuales totales y servicios autorizados por etnia o raza  
Comparación de los servicios autorizados por persona por año fiscal (FY)**

Etnia	FY 2020-2021	FY 2021-2022	Diferencia	% de incremento o reducción
Hispana	\$21,107	\$20,691	- \$416	2.0 % ↓
Asiática	\$21,741	\$22,271	+ \$530	2.4 % ↑
Blanca	\$53,244	\$54,566	+ \$1,322	2.5 % ↑
Negra/afroestadounidense	\$42,915	\$43,780	+ \$865	2.0 % ↑
Nativa estadounidense o nativa de Alaska	\$28,345	\$35,955	+ \$7,610	27 % ↑
Nativa hawaiana u otra isla del Pacífico	\$119,189	\$68,206	- \$50,983	43 % ↓
Otra etnia o raza/multicultural	\$16,580	\$16,651	+ \$71	0.4 % ↑

Un factor importante que sigue influyendo en los cambios mencionados en las autorizaciones por persona para las poblaciones hispana y asiática es la utilización de la colocación residencial como opción de servicio, la cual repercute significativamente en las autorizaciones promedio de la POS para los diversos grupos étnicos. Este factor crítico se abordará con más detalle en otra sección de este informe.

Un punto adicional para tener en consideración es que los “servicios contratados”, como el transporte y los servicios grupales de empleo con apoyo, no se recogen como parte de los datos de gastos de la POS. En el caso del ELARC, el total de pagos realizados por servicios de la POS de transporte contratados en el año fiscal 2021-2022 fue de \$3,520,281. Como este considerable gasto no se puede registrar para los clientes individuales y su origen étnico, no se sabe con certeza qué impacto y diferencia tendría en los gastos promedio por persona de la POS para las distintas etnias.

La siguiente tabla ilustra una comparación del crecimiento por persona desde el inicio del informe de datos de POS en el año fiscal 2011-2012. Estas cifras muestran un crecimiento general de las autorizaciones para la población hispana y asiática del ELARC en un periodo de nueve años, del año fiscal 2011-2012 al 2020-2021. En general, la comparación de los costos por persona muestra un aumento constante en las autorizaciones de la POS durante un período de nueve años para todas las edades en los tres grupos étnicos predominantes atendidos por el ELARC.

**Comparación de las autorizaciones totales anuales por persona por etnia o raza durante un periodo de nueve años  
FY 2011-2012 al FY 2021-2022**

<b>Etnia</b>	<b>FY 2011-2012</b>	<b>FY 2020-2021</b>	<b>% de diferencia</b>
<b>Hispana</b>	<b>\$12,922</b>	<b>\$20,691</b>	<b>60 %</b>
<b>Asiática</b>	<b>\$14,848</b>	<b>\$22,271</b>	<b>50 %</b>
<b>Blanca</b>	<b>\$28,639</b>	<b>\$54,566</b>	<b>91 %</b>

A pesar de los incrementos señalados anteriormente en la autorización de la POS para los grupos hispano y asiático durante un periodo de nueve años, la población blanca sigue teniendo un notable aumento en la financiación por persona con respecto a otros grupos étnicos.

La siguiente tabla presenta las diferencias en las autorizaciones por persona para el año fiscal (FY) 2021-2022.



### Comparación de las autorizaciones anuales totales por persona para el FY 2021-2022

Etnia	Autorizaciones por persona	Diferencia
Blanca	\$54,566	+ \$33,875*
Asiática	\$22,271	- \$32,295**
Hispana	\$20,691	- \$33,875**

\* En comparación con la autorización por persona más baja

\*\* En comparación con la autorización por persona más alta

El principal factor que contribuye a esta considerable variación de las autorizaciones en la tabla anterior es la continua mayor utilización de los servicios residenciales por parte del grupo étnico blanco. Los servicios residenciales, en sus diversas categorías, constituyen los más costosos de todos los servicios financiados por el centro regional. El resultado final es una disparidad considerable en los promedios de autorizaciones anuales por persona entre los tres grupos étnicos, como se observa en las cifras anteriores. Las siguientes estadísticas reflejan las tendencias de colocación residencial del *ELARC*.

### Comparación del tipo de residencia por etnia FY 2021-2022

Etnia	Clientes totales	Viviendo en su hogar # / %	Colocación residencial # / %
Hispana	10,730	10,040 / 94 %	290 / 3 %
Asiática	1,959	1,836 / 94 %	88 / 4 %
Blanca	1,350	941 / 70 %	210 / 16 %

Las diferencias en la utilización de los servicios residenciales siguen teniendo un gran impacto en la financiación por persona para los tres grupos étnicos predominantes. Por lo tanto, es esencial compensar los costos residenciales para llegar a una comparación más precisa de la *POS* para los clientes del *ELARC* de todas las edades que viven en su hogar. La siguiente tabla aísla los costos residenciales y compara la financiación de la *POS* para los clientes de todas las edades que viven en su hogar.

**Gastos anuales totales y servicios autorizados  
para los clientes que viven en su hogar por etnia o raza  
FY 2021-2022**

<b>Etnia</b>	<b>Clientes</b>	<b>Autorizado por persona</b>	<b>Diferencia \$</b>
<b>Blanca</b>	<b>941</b>	<b>\$19,388</b>	<b>0</b>
<b>Asiática</b>	<b>1,836</b>	<b>\$15,654</b>	<b>- \$3,734*</b>
<b>Hispana</b>	<b>10,040</b>	<b>\$14,018</b>	<b>- \$5,370*</b>

\* En comparación con los servicios autorizados por persona de la etnia blanca

La diferencia en los servicios autorizados por persona para los clientes que viven en su hogar frente a todos los clientes sigue siendo notable y puede contrastarse con las tablas en la página 8 de este informe, que incluye los costos residenciales. Los servicios autorizados por persona para la población blanca cambian de \$54,566 a \$19,388, una diferencia de \$35,178. Esta comparación resulta en la reducción de la brecha de la POS entre la población blanca y los hispanos a \$5,370 y para la población asiática a \$3,734, en comparación con la considerable brecha observada en la tabla en la página 8, que no tiene en consideración los gastos residenciales.

Este análisis comparativo arroja una comparación más confiable de los promedios de autorización por persona. Hay un porcentaje abrumador de clientes hispanos y asiáticos que viven con sus familias, con una tasa del 94 % para cada uno, respectivamente, en contraste con el 70 % de la población blanca. Con esta comparación, que de nuevo elimina los gastos residenciales, la marcada diferencia en los gastos de la POS se reduce sustancialmente.

Un obstáculo adicional al que se enfrenta el ELARC para lograr un gasto equitativo en la adquisición de servicios es que el análisis de la equidad de servicios no se ha centrado lo suficiente en la cuestión de la metodología por tarifa, concretamente en las tarifas negociadas, que están vinculadas a las tarifas medias. Desde el 2009, las tarifas negociadas están congeladas y no pueden negociarse al alza. Actualmente, el departamento está aplicando aumentos de tarifas basados en un estudio de tarifas del 2019. Los modelos de tarifas se construyeron teniendo en cuenta los costos a los que se enfrentaban los proveedores al prestar un servicio concreto de acuerdo con los requisitos del estado. Esto permite que los proveedores reciban la misma tarifa por el mismo servicio en la misma zona de manera uniforme en todos los centros regionales. Sin embargo, no se aborda la desigualdad entre comunidades. Como las tarifas medias del ELARC tienden hacia las más bajas del estado y del condado de Los Ángeles para muchos servicios, como el transporte, el ELARC pierde proveedores. Así, el gasto en la POS de toda la comunidad del ELARC se reduce porque estamos limitados a gastar menos. Además, se crea una desigualdad geográfica de

servicios en nuestra área de servicio y de la comunidad más amplia del condado de *Los Ángeles*. Los habitantes de los barrios más pobres y con más exigencias (trabajo, familia, etc.) son los que tienen menos posibilidades de organizar un transporte alternativo a los servicios que suelen estar fuera de sus barrios. Los proveedores de servicios como *ABA, ILS* y otros servicios directos tienden a ubicarse en comunidades como *Pasadena* y *Whittier*, a pesar de los intentos de desarrollar recursos en las comunidades del este de *Los Ángeles*. El uso de recursos genéricos de transporte no es conveniente para todos. Además, está el problema del tiempo para muchos debido al tráfico de *Los Ángeles*. Quienes viven en los vecindarios de mayor nivel socioeconómico suelen estar más cerca de los servicios, incluso de los genéricos, y parecen tener más flexibilidad para poder programar el transporte en caso necesario y/o para adaptar sus horarios para recibir servicios a distancia.

A pesar de algunos de los obstáculos antes señalados, los datos que comparan el gasto por persona autorizado por idioma nos alientan. La siguiente tabla muestra el gasto de los clientes que viven en su hogar por idioma (3 idiomas predominantes).

**Gastos anuales totales y servicios autorizados  
para los clientes que viven en su hogar por idioma  
FY 2021-2022**

<b>Idioma</b>	<b>Clientes</b>	<b>Autorizado por persona</b>	<b>Diferencia \$</b>
<b>Inglés</b>	<b>9,963</b>	<b>\$13,824</b>	<b>-\$2,396**</b>
<b>Español</b>	<b>3,246</b>	<b>\$16,220</b>	<b>+ \$2,396*</b>
<b>Asiáticos y de las islas del Pacífico</b>	<b>725</b>	<b>\$13,553</b>	<b>- \$271*</b>

\* En comparación con los servicios autorizados por persona en idioma inglés.

\*\* En comparación con los servicios autorizados por persona en idioma español.

El año pasado, los clientes hispanohablantes recibieron un promedio por persona de \$16,220 en comparación con sus homólogos angloparlantes que recibieron un promedio por persona de \$13,824. Estas cifras nos motivan, ya que muestran que nuestro segundo grupo de idioma más numeroso no experimenta desigualdad en la adquisición de servicios cuando analizamos esta información por idioma para los clientes que viven en su hogar. De hecho, en los dos últimos años fiscales esta información se ha mantenido prácticamente igual y no ha habido desigualdad para este grupo de idioma. Los idiomas asiáticos y de las islas del Pacífico recibieron un promedio por persona de \$13,553, y reciben \$271 menos en servicios autorizados por persona que sus homólogos angloparlantes. Esto supone una diferencia del 1.9 % en los servicios autorizados por persona. Aunque sigue existiendo una diferencia, esta ha disminuido de un 9 % el año pasado a menos de un 2 % este año. Estos resultados son alentadores, ya que indican que, aunque nos queda trabajo por hacer, los resultados apuntan en la dirección correcta hacia la equidad.

El *ELARC* seguirá centrando sus esfuerzos en reducir la brecha en la financiación de la *POS* para los clientes que viven en su hogar a través de sus diversos proyectos.

La siguiente sección de este informe destaca los esfuerzos y actividades específicos que está llevando a cabo el *ELARC* y las recomendaciones generales relacionadas para lograr la equidad en la financiación entre los distintos grupos étnicos.

## **VI Proyectos actuales**

En el año fiscal (*FY*) 2016-2017 entró en vigor el proyecto de Ley (*AB*) *X2-1* que autorizaba la asignación de \$11 millones para la financiación de proyectos locales que fomentaran la equidad y disminuyeran las desigualdades. Hasta ahora, el *ELARC* ha participado en cuatro ciclos de financiación. Estos proyectos han demostrado ser herramientas valiosas en el esfuerzo del *ELARC* por comprender los obstáculos que causan la desigualdad y cómo promover la paridad en la financiación. La meta, a largo plazo, es que estas actividades arrojen información valiosa que pueda dar lugar a resultados de gran alcance en la reducción de las desigualdades en la adquisición de servicios (*POS*).

Los siguientes proyectos destacan los esfuerzos del *ELARC* por fomentar la equidad en la adquisición de servicios.

### **(1) Acceso al idioma y competencia cultural:**

El año pasado, el departamento proporcionó fondos para ayudar a mejorar las necesidades lingüísticas de las personas que atendemos y para ayudar a proporcionar información y acceso a servicios lingüísticos y culturalmente informados. El plan interno del *ELARC* es una colaboración entre los diferentes departamentos de la agencia. Los fondos para el acceso al idioma y competencia cultural hizo posible el desarrollo de nuevos puestos. Se desarrollaron y se han cubierto tres puestos de coordinador de acceso comunitario (*CAC*): un *CAC* que habla cantonés, uno que habla vietnamita y uno hispanohablante. Los coordinadores de acceso comunitario son responsables de llevar a cabo algunos de los principales componentes del plan de la agencia. A fin de comprender mejor las necesidades culturales y lingüísticas de los distintos grupos étnicos que atiende el *ELARC*, ellos son responsables de llevar a cabo grupos de análisis. Han empezado a organizar grupos de análisis con grupos de habla hispana, cantonesa y mandarín, y están trabajando en organizar grupos de análisis con la comunidad vietnamita. La comunidad ha aceptado bien estas reuniones y el *ELARC* seguirá realizando grupos de análisis con los distintos grupos étnicos a los que atiende y en diferentes idiomas.

Los *CAC* participan en diversas actividades de divulgación. Colaboran con nuestras organizaciones comunitarias locales, en específico con las que han recibido subvenciones para el acceso a los servicios y la equidad que atienden a la comunidad del *ELARC*, a fin de llevar a cabo actividades de divulgación y facilitar la entrega de información dentro y fuera de la agencia. Los *CAC* participan en diversos eventos de divulgación comunitaria y han conseguido días de mostrador

en las bibliotecas locales. Ellos buscan y consiguen activamente oportunidades de divulgación en áreas desatendidas, concretamente donde hay personas que no hablan inglés.

Un componente adicional de nuestra iniciativa de acceso al idioma y competencia cultural es la traducción de documentos fundamentales. Como agencia, hemos estado proporcionando a las familias que ingresan en nuestro sistema desde el departamento de intervención temprana y el departamento de admisión la opción de recibir su evaluación psicológica en su idioma materno. De conformidad con los idiomas obligatorios proporcionados por el departamento, estamos ofreciendo traducciones al español, mandarín, cantonés y vietnamita. El *ELARC* siempre se ha esforzado por satisfacer las necesidades lingüísticas de su comunidad proporcionando la coordinación de los servicios y los materiales por escrito en el idioma materno del cliente y ofreciendo servicios de interpretación cuando se necesiten.

Es igualmente importante que los servicios de interpretación y traducción prestados a nuestra comunidad sean servicios de calidad, respetuosos y culturalmente informados. Durante el último año, el *ELARC* ha trabajado con consultores para crear un plan de formación como parte de un componente de capacitación para nuestros proveedores de interpretación y traducción. La capacitación y las herramientas de evaluación creadas ayudarán a garantizar que nuestros proveedores sean culturalmente competentes con la terminología de nuestro centro regional.

En un esfuerzo continuo por mejorar el acceso equitativo a los servicios y apoyos, el *ELARC* llevó a cabo una Jornada de gráficos de acceso al idioma y competencia cultural en MAR/2023. Se llevó a cabo una auditoría interna de los casos a fin de verificar y actualizar la información relacionada con el idioma, el origen étnico y la adquisición de servicios para cada caso. Las actualizaciones realizadas a través de este esfuerzo coordinado proporcionan información de referencia para garantizar la exactitud de los informes y un acercamiento competente a las personas de la comunidad. Este esfuerzo también se dirigió a las personas que reciben una *POS* de bajo o ningún costo. Se pidió a los coordinadores de servicios que verifiquen que se incluya una declaración de resultados sin *POS* en el *IPP* de quienes no reciben servicios financiados por el centro regional. Aprovechando las lecciones aprendidas en el Proyecto de número de casos reducido (*RCP*), también se pidió a los coordinadores de servicios que realicen una encuesta para identificar si alguno de los obstáculos más comunes identificados en el *RCP* impedía o limitaba el acceso de los clientes a los servicios necesarios. Esta auditoría interna ha permitido actualizar la información y realizar una evaluación de las necesidades secundarias fuera del *IPP* anual. El *ELARC* planea implementar una jornada anual de gráficos y usar el proceso y la información recopilada para ofrecer capacitación a los coordinadores de servicios.

## **(2) Capacitación continua para el personal del centro regional:**

En cuanto a la capacitación del personal del centro regional, se ha creado un nuevo puesto de supervisor de capacitaciones de servicios para los clientes. El objetivo principal del supervisor de capacitaciones de servicios para los clientes es satisfacer las necesidades de capacitación de los coordinadores de servicios. Este nuevo puesto abordará las preocupaciones expresadas por la comunidad en relación con las responsabilidades del coordinador de servicios, su capacidad de

respuesta y su competencia para proporcionar información sobre el acceso a los servicios. El supervisor de capacitaciones tratará de garantizar que los coordinadores de servicios comprendan sus funciones y responsabilidades y dispongan de los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñarlas con éxito. Una de las principales prioridades de este nuevo puesto es garantizar la uniformidad en la entrega de información en todas las unidades de Servicios para los clientes, a fin de que todas las familias se beneficien de la misma información. El nuevo puesto pretende garantizar que todos los coordinadores de servicios reciban la misma información, sigan los mismos procesos y reciban el apoyo que necesitan. Los coordinadores de servicios recibirán una capacitación que mejorará su competencia cultural y promoverá prácticas centradas en la persona en el trabajo diario. Las lecciones aprendidas a partir del Proyecto de número de casos reducido se incorporarán a las capacitaciones de los coordinadores de servicios para ayudarlos a saber qué preguntas hacer a las familias durante las reuniones del IPP y a comprender mejor las necesidades de las personas atendidas.

Además de establecer un supervisor de capacitaciones de servicios para los clientes, también se creó un puesto de especialista en la transición. El especialista en la transición es responsable de proporcionar apoyo y capacitación a los coordinadores de servicios de *Early Start* y de la Unidad *Lanterman*, a las familias y a los colaboradores de la comunidad. El propósito del especialista en la transición es garantizar una transición sin problemas de los servicios de *Early Start*. El especialista en la transición lleva a cabo actividades de divulgación y capacitación para los distritos escolares y las entidades comunitarias que atienden al grupo de edad de cero a cinco años.

### **(3) Administración de caso optimizada**

La Ley presupuestaria para el año fiscal 2021-2022 proporcionó financiación para que el DDS establezca una coordinación de servicios optimizada para los clientes de diversas comunidades con gastos de adquisición de servicios (POS) bajos o nulos. Los coordinadores de servicios asignados a la coordinación de servicios optimizada tienen un número de casos de 40 personas/familias, que es menor que el número de casos que tienen otros coordinadores de servicios.

La reducción del número de casos pretende mejorar el acceso y la prestación de servicios a las personas de diversas comunidades que se enfrentan a obstáculos para acceder a los servicios del centro regional, como las que no son blancas, las que no hablan inglés y las que tienen problemas de audición. Con un menor número de casos, los coordinadores de servicios especialmente capacitados pueden proporcionar un apoyo específico y una mejor coordinación de servicios a las personas y familias que participan en la coordinación de servicios optimizada.

El ELARC sigue proporcionando una administración de casos optimizada. Cinco coordinadores de servicios optimizados (ESC) siguen administrando un número reducido de casos. Los ESC trabajan de cerca con los clientes y las familias para ayudar a mejorar la comprensión y la

satisfacción con el sistema del centro regional. Debido a su número de casos reducido, los *ESC* pueden interactuar con sus familias con mayor frecuencia y comprender mejor sus necesidades. Proporcionan apoyo y orientación para utilizar el sistema de servicios del centro regional y ayudan a los clientes y las familias a acceder a los servicios que no son del centro regional, pero que están disponibles para ellos. Se realizará un seguimiento de los participantes de conformidad con las directrices del departamento.

Además de los casos de coordinación de servicios optimizada, el *ELARC* pudo crear seis números de casos especializados del programa de Autodeterminación (*SDSC*) en una proporción de 1:40 gracias a la financiación proporcionada a través de la subvención de Acceso a los servicios y equidad del año fiscal 2022-2023. Los coordinadores de servicios y su supervisor asignado se identificaron como los expertos en la materia (*SME*) que administran estos casos con énfasis en la equidad entre las comunidades hispana y asiática. Nuestra comunidad ha expresado su preocupación por la complejidad del proceso del programa de Autodeterminación y los desafíos a los que se enfrentan para comprender el proceso y recibir el apoyo y la orientación adecuados.

El proyecto de coordinación de servicios optimizada (Proyecto de número casos reducido) ya se ha implementado en todo el estado en todos los centros regionales como resultado de la ley *SB154*. El impacto positivo que tuvo el modelo de número de casos reducido servirá como ejemplo para el número de casos especializado en el programa de Autodeterminación (*SDSC*). La implementación del número de casos especializado del programa de Autodeterminación (*SDSC*) con una proporción reducida de 1:40 mejorará las relaciones con los coordinadores de servicios del programa de Autodeterminación, los facilitadores independientes (*IF*), los servicios de administración financiera (*FMS*), los participantes y su círculo de apoyo. Las lecciones aprendidas con el proyecto de coordinación de servicios optimizada (número de casos reducido) servirán de catalizador para este proyecto.

## **VII Plan para continuar fomentando la equidad**

El *ELARC* está comprometido a mejorar el acceso a los servicios para todas las personas atendidas. El *ELARC* ha implementado una serie de proyectos a lo largo de los años para fomentar la equidad. Más notablemente, implementamos el Proyecto de número de casos reducido en el 2017 que, debido a su éxito, es un programa que ahora está sirviendo como ejemplo y está siendo replicado en los 21 centros regionales, y ha cambiado a la “coordinación de servicios optimizada”, la cual fue establecida por el departamento en la ley presupuestaria para el año fiscal 2021/2022. La coordinación de servicios optimizada seguirá siendo una parte integral del plan de nuestra agencia para promover la equidad en la *POS*. Los clientes latinos y asiáticos (que hablan cantonés y mandarín) y sus familias continuarán siendo los grupos raciales/étnicos atendidos en el próximo año fiscal; sin embargo, a medida que avancemos los grupos atendidos pueden variar.

El plan del *ELARC* para fomentar la equidad se guiará en gran medida por la información contenida en el informe de datos de adquisición de servicios. Se llevará a cabo una evaluación

anual y la información recopilada fundamentará el plan de la agencia en relación con qué grupos raciales/étnicos, de idioma, etarios, etc. serán objeto de intervención. La intención es beneficiar al mayor número posible de personas y familias. Es importante señalar que los esfuerzos también pueden extenderse a las comunidades desatendidas que no figuran en el informe de datos.

Otros grupos no atendidos a través de la coordinación de servicios optimizada serán objeto de intervención de diversas maneras. Parte del plan de la agencia para el próximo año fiscal (2023/2024) incluirá la implementación continua de los diversos componentes de la iniciativa de acceso al idioma y competencia cultural de la agencia.

Uno de los componentes incluye proporcionar capacitación y orientaciones a los clientes y las familias en su idioma materno. Planeamos implementar estas capacitaciones en colaboración con las organizaciones comunitarias que actualmente prestan servicios a los grupos étnicos atendidos. La meta es proporcionar a los clientes y las familias conocimiento sobre cómo utilizar el sistema del centro regional para aumentar el acceso a los servicios y apoyos.

Como agencia, también pretendemos realizar revisiones internas periódicas de los casos con adquisición de servicios baja o nula. El desarrollo de un comité de revisión que precisaría que los coordinadores de servicios presenten los casos con adquisición de servicios baja o nula. Este proceso hará a los coordinadores de servicios y a sus supervisores responsables de rendir cuentas para garantizar que se realicen esfuerzos por identificar las necesidades individuales y familiares, así como los obstáculos para acceder a los servicios. Garantizaría que estos casos estén siendo supervisados y que se esté dando seguimiento.

Las siguientes son algunas de las iniciativas que continuamos implementando para proporcionar capacitación y esfuerzos de divulgación dirigidos a las comunidades desatendidas que reciben una adquisición de servicios baja a nula:

- (1) Exención de salud y seguridad – la ley presupuestaria del 2021 proporcionó financiación especializada para facilitar la solicitud de exenciones de salud y seguridad para personas que no hablan inglés. Nuestro especialista en exención de salud y seguridad es el experto en la materia que proporciona apoyo, orientación y ayuda técnica a las familias, los coordinadores de servicios y los proveedores. Este proceso busca motivar a todos los proveedores, los clientes y las familias atendidos a considerar la utilización de este proceso como una opción para disminuir el riesgo. Nuestro especialista en exención de salud y seguridad seguirá realizando esfuerzos de divulgación con las personas que viven en su hogar con sus familias en comunidades desatendidas.
- (2) Programa piloto de servicios coordinados de apoyo a las familias – la implementación de este programa comenzó en ENE/2023 y seguirá hasta DIC/2023. El programa está disponible para los clientes adultos que eligen vivir en su hogar con sus familias y está diseñado para ayudar a coordinar los servicios y apoyos que permitan a la persona seguir haciéndolo. El especialista en servicios coordinados de apoyo a las familias del *ELARC* ha



empezado a capacitar a los coordinadores de servicios, a hacer presentaciones en las reuniones de la unidad y está llevando a cabo sesiones informativas para todo el personal de coordinación de servicios. El especialista en servicios coordinados de apoyo a las familias colaborará con los coordinadores de servicios optimizados y con el especialista en personas con sordera y problemas auditivos para realizar actividades de divulgación dirigidas a los clientes y las familias atendidos en esos casos especializados y a su comunidad de apoyo. También se realizarán esfuerzos de divulgación para fomentar los servicios coordinados de apoyo a las familias entre los posibles proveedores de servicios.

- (3) Especialista en salud mental – gracias a la financiación para el acceso a los servicios y equidad hemos podido desarrollar un puesto de especialista en salud mental para apoyar a las familias asiáticas e hispanas con la utilización del sistema de salud mental. La intención es aumentar la concienciación, la educación y el apoyo en relación con la salud mental y las enfermedades mentales entre nuestras comunidades hispana y asiática. Nuestro especialista en salud mental desarrollará materiales culturalmente apropiados para atender mejor a los clientes, incluyendo herramientas de evaluación y encuestas. El especialista en salud mental llevará a cabo grupos de análisis a fin de determinar las áreas de necesidad y proporcionará consultas individuales con el personal, así como con las familias, en idiomas distintos del inglés. Se proporcionará capacitación con las personas y las familias que hablen español, cantonés y mandarín.

Estas son únicamente algunas de las formas en las que el *ELARC* planea seguir trabajando para lograr un enfoque centrado en la equidad, el respeto cultural y el idioma. Siempre estamos buscando oportunidades de subvenciones que nos permitan implementar planes adicionales para abordar las necesidades de nuestra comunidad.

El progreso del plan de la agencia se informará durante la reunión comunitaria del informe de datos de adquisición de servicios del próximo año.