

Resumen de reuniones públicas sobre adquisición de servicios (POS) y Recomendaciones y plan para promover la equidad y reducir las disparidades

Informe anual para el año fiscal 2019 - 2020

31 de agosto de 2021

ACERCA DE LA REUNIÓN

Westside Regional Center (WRC) celebró una (1) reunión pública virtual con el fin de que nuestra comunidad:

- ◆ Conozca los gastos anuales de adquisición de servicios (POS) para el año fiscal 2019 - 2020; (lo que en ocasiones se denomina “datos de disparidad”).
- ◆ Contribuya a identificar las barreras que podrían impedir que tanto usted como su familia accedan a los servicios del centro regional.
- ◆ Comparta sugerencias sobre cómo reducir o eliminar dichas barreras.
- ◆ Conozca las actividades de Westside para promover la equidad en 2021.

La reunión pública se realizó el 4/22/2021 a las 4:30 p. m., por Zoom, y la grabación de dicha reunión está disponible en [YouTube](#). Previamente, a todos los inscritos se les envió un correo electrónico con las presentaciones en [inglés](#) y [español](#). La presentación en inglés estuvo a cargo de la directora de servicios clínicos, con interpretación profesional simultánea al español. Para promover la interacción y recoger la opinión de los participantes, WRC incluyó una encuesta bilingüe por Zoom. Los resultados de la encuesta se pueden encontrar en la sección “Preguntas, comentarios y respuestas de la reunión” en la página 3.

Asistieron un total de **66** personas: **5** personas atendidas en el RC, **44** padres o familiares, **13** profesionales y **4** miembros de la comunidad. La composición racial y étnica del grupo estaba formada por **32** hispanos o latinos, **15** negros o afroamericanos, **9** blancos, **5** asiáticos, **3** “otros” e **1** individuos multiculturales.

Entre las medidas adoptadas para mejorar la asistencia y participación del público se incluyen: una llamada por teléfono o mensaje de texto el día de la reunión; folletos bilingües con instrucciones simplificadas sobre cómo unirse a la reunión por Zoom o por teléfono y el objetivo de la reunión; promoción bilingüe semanal en Facebook, Instagram y sitios web antes de la reunión; el boletín electrónico para familias y clientes adultos de WRC; y la disponibilidad de servicios de interpretación y materiales de presentación en español. Además, se invitó a los coordinadores de servicios a compartir [folletos del evento](#) con sus grupos de casos a través de sus propias listas de distribución de correo electrónico. Nuestra estrategia de divulgación más exitosa fue nuestro boletín electrónico, que fue abierto por **1,651** destinatarios (de un total de 5,572).

A continuación se proporciona un resumen de los datos presentados sobre la POS:

- WRC atendió a **10,986** personas durante el período del informe.
- La distribución étnica de las personas atendidas abarca hispanos (**36%**), blancos (**25%**), negros/afroamericanos (**21%**), multiétnicos/otros (**13%**) y asiáticos (**5%**): menos del 0% son personas identificadas como indios americanos o nativos de Alaska (**n=14**) y nativos de Hawái u otras islas del Pacífico (**n=15**).
- Los tres idiomas más hablados son el inglés, el español y el farsi (persa).
- **82%** de los clientes de WRC viven en la casa de los padres o de un tutor.
- Una gran parte de todos los servicios prestados per cápita son para adultos (mayores de 22 años) y se destina a arreglos de alojamiento fuera del hogar. Por ejemplo, centros de atención comunitaria

(\$122,670), hogares de acogida para adultos (\$97,451) y servicios de vida independiente y servicios de vida con asistencia (\$70,875).

DISPARIDADES IDENTIFICADAS EN LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS

Según los datos demográficos y de gastos de adquisición de servicios (POS) del año fiscal 2019 - 2020, en la actualidad hay **1,463** clientes (de todas las edades) que solo reciben servicios de gestión de casos (no servicios contratados) en Westside Regional Center. Sin contar los clientes que no son blancos, hay un total de **1,138** clientes minoritarios identificados como menos atendidos: Hispanos (**598**), afroamericanos/negros (259) y de otra etnia o raza/multiculturales (**209**), asiáticos (**65**), nativos de Hawái u otras islas del Pacífico (**5**) e indios americanos o nativos de Alaska (**2**).

Al comparar los servicios que fueron utilizados por grupos minoritarios de todas las edades, la cantidad promedio de gastos per cápita es más alta en el caso de los blancos (**\$30,982**) que para los nativos de Hawái u otras islas del Pacífico (**\$8,708**), hispanos (**\$15,160**), de otra etnia o raza/multiculturales (**\$16,036**), asiáticos (**\$21,765**) y negros/afroamericanos (**\$27,985**).

No fue mayor en el caso de los indios americanos o nativos de Alaska (**\$43,617**), pero cabe señalar que solo había 14 clientes que eran indios americanos o nativos de Alaska en comparación con los 2,730 clientes blancos. Además, los datos de POS indican que incluso cuando los clientes de todos los grupos de edad y raza/etnia (excluidos los blancos) fueron aprobados para recibir los servicios identificados a través de sus reuniones de planificación, en promedio, la utilización de dichos servicios fue más baja. Los datos de “Gastos y servicios autorizados totales anuales por origen étnico y raza” indican que no se estaba utilizando un promedio de **\$7,202.67** en servicios aprobados por persona.

BARRERAS IDENTIFICADAS

Westside reconoció varias barreras que pueden haber causado el acceso desigual a nuestros servicios. Las familias continúan informando la falta de conocimiento sobre los tipos de apoyo y los servicios disponibles en la actualidad, además del desconocimiento sobre cómo solicitar dichos servicios a través de su coordinador de servicios asignado. Además, las familias han informado que los servicios que actualmente ofrece Westside no cubren las necesidades de su hijo o hija. Esto es especialmente cierto para nuestros clientes hispanos y negros adultos que continúan viviendo con su familia después de salir del sistema escolar y tienen acceso a una cantidad limitada de servicios del centro regional disponibles para quedarse en casa. Además, la imposibilidad de los clientes adultos para costearse una vida independiente (p. ej., renta, servicios públicos, alimentos) también les impide acceder a diferentes tipos de apoyo, como los servicios de vida independiente (ILS) y los servicios de vida asistida (SLS), que solo están disponibles para las personas que viven fuera del hogar familiar y representan el tercer mayor gasto per cápita (\$70,875) en WRC.

Los cambios en la prestación de servicios debido a la pandemia de COVID-19 también aumentaron aún más las disparidades entre nuestros clientes, especialmente para quienes tienen escaso o nulo acceso a la tecnología y los servicios de Internet. Los clientes adultos y las familias informaron a sus coordinadores de servicios que tenían dificultades para utilizar plataformas como Zoom o Go To Meeting, dificultades económicas para pagar servicios de Internet de alta velocidad y adquirir dispositivos electrónicos, como tabletas o computadoras portátiles, para asistir a reuniones de planificación o acceder a los servicios, e incluso dificultades para acceder a información importante relacionada con las directrices del Departamento o la pandemia de COVID-19. Varios proveedores de servicios tuvieron dificultades para proporcionar servicios en persona debido a las restricciones impuestas por las autoridades sanitarias locales. También



informaron sobre las cargas financieras que suponía adaptar sus programas o servicios para su uso en línea e informaron que muchas familias dudaban en recibir servicios a través de este formato.

PREGUNTAS, COMENTARIOS Y RESPUESTAS DE LA REUNIÓN

A continuación se presentan algunas de las preguntas y comentarios planteados por los asistentes a las reuniones:

Preguntas y comentarios	Respuestas
¿Por qué los coordinadores de servicios no reciben una capacitación completa? ¿O qué les impide ofrecer servicios a los niños en lugar de hacer que los padres tomen varias clases para entender qué tipo de servicios ofrecen? [originalmente en español]	Haga clic aquí para escuchar las respuestas de WRC
Es bastante preocupante. Especialmente cuando uno recién llega al país y enfrenta muchas barreras para acceder a la información sobre el centro regional y los servicios que podrían ser de ayuda para nuestros hijos. Me llevó años de asistir a grupos de apoyo y hablar con otras familias para saber cómo podría haber ayudado a mi hijo de 5 años con algo tan simple como un dispositivo. Cuando uno se entera de que su hijo tiene un retraso y lo remiten al centro regional, se le brindan muy pocos recursos para entender qué función cumple un centro regional o qué puede ofrecerle. Creo que el centro regional debería enviar una encuesta a las nuevas familias para evaluar cuánto saben sobre el centro regional y sin duda se aprendería mucho de esa forma. اطلاعات زیادی وجود دارد که متاسفانه ناشناخته است. [در اصل به زبان اسپانیایی]	Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC
La vacuna se aplica en la clínica y en Westside, ¿verdad?	Sí, así es. Comuníquese con su coordinador de servicios para obtener más información sobre las fechas y horarios de nuestro centro de vacunación.
¿Puedo obtener un resumen de lo que estamos haciendo este año para abordar las disparidades?	Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC
¿Qué podemos hacer en el futuro para ayudar a los afroamericanos o clientes activos a utilizar sus servicios? ¿Qué tipo de actividades de difusión pueden poner en marcha para llegar de forma más eficaz y activa?	Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC
¿Qué tipo de servicios o apoyo puede ofrecer el centro regional a sus clientes?	Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC Visite nuestro sitio web en westsiderc.org para conocer los tipos de apoyo y servicios disponibles para los clientes por rango de edad. También puede acceder a todas nuestras publicaciones y una lista de recursos en su comunidad.
Las familias de las comunidades de habla hispana son muy protectoras con sus hijos, incluso cuando son adultos. En el futuro, ¿cómo abordará Westside esta situación con todo lo que se avecina con el Programa de Autodeterminación (SDP) y otros programas?	Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC
¿Cómo funcionará [autodeterminación] con las comunidades minoritarias debido a la falta de información? Cuando le pregunté a mi coordinador de servicios, no sabía qué era [SDP] ¿Qué hará California para abordar este	Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC Obtenga información sobre el Programa de Autodeterminación en la



<p>tema? ¿Cómo funcionará esto teniendo en cuenta que cada regional tiene diferentes reglas? ¿Existe algún plan estratégico que vayan a poner en marcha o será manejado por cada centro regional? Por ejemplo, ¿podrían informarme qué está haciendo Westside como parte de su plan estratégico?</p>	<p>página web del programa en nuestro sitio web y tómesese un momento para completar nuestra Encuesta de Planificación Estratégica. También lo invitamos a asistir a nuestras reuniones del Comité Asesor Local de Autodeterminación.</p>
<p>¿El centro de vacunación ofrece apoyo para que mi hijo pueda vacunarse? Tampoco he podido programar una cita en el centro de vacunación ni en el Centro Achievable.</p>	<p>Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC</p>
<p>¿Qué ocurre? ¿Cuál es su plan o estrategia para abordar las disparidades entre las familias hispanas menos atendidas?</p>	<p>Haga clic aquí para escuchar la respuesta de WRC</p>

La presentación también incluyó una encuesta por Zoom con las siguientes preguntas:

1. ¿Ha tenido alguna dificultad para acceder a un servicio o apoyo ofrecido por su coordinador de servicios?
2. Para quienes respondieron SÍ, ¿cuál fue la barrera? Para proporcionar más de una respuesta, escriba en el cuadro de chat.
 - a. **Cultural:** el proveedor de servicios no habla mi idioma de preferencia; los servicios no son sensibles a mi cultura, valores, creencias o costumbres.
 - b. **Comunicación:** los materiales no están disponibles en mi idioma; la información no es fácil de leer o entender.
 - c. **Falta de información:** cómo solicitar o acceder al servicio, en qué consiste el servicio, qué beneficios me ofrece el servicio a mí o a mi hijo.
 - d. **Acceso a Internet o tecnología:** imposibilidad de acceder a servicios virtuales; imposibilidad de participar en cursos de capacitación, actos o reuniones.
 - e. **Distancia de desplazamiento:** los servicios no están disponibles en mi comunidad; falta de transporte.
 - f. **Disponibilidad:** largas listas de espera; falta de fin de semana u horario nocturno.
 - g. **Otro:** (escriba en el cuadro de chat).
3. ¿Cómo podemos ayudarle para que acceda a nuestros servicios y apoyo? Escriba su respuesta en el cuadro de chat O levante la mano.

Los resultados de la encuesta son los siguientes: De los **29** encuestados, **18** indicaron que tuvieron dificultades para acceder a un servicio o apoyo ofrecido por su coordinador de servicios. Esos 18 encuestados, informaron las siguientes barreras: comunicación (n=3), falta de información (8), acceso a internet o tecnología (n=1), distancia de desplazamiento (n=1), disponibilidad (n=2) y otro (n=3). A quienes respondieron “Otro” se les solicitó que proporcionaran detalles, aunque no se proporcionó ninguno. Las respuestas a la pregunta 3 se pueden encontrar en la tabla anterior.

INICIATIVAS PARA PROMOVER LA EQUIDAD EN 2020 ***ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS***

WRC aumentó el acceso de las familias a dos servicios durante la pandemia de COVID-19: Supervisión especializada y asistencia personal. Los servicios de supervisión especializada (SS, por sus siglas en inglés) son para padres que trabajan o asisten a la escuela a tiempo completo y que necesitan asistencia en la supervisión, principalmente durante el horario extracurricular o durante las vacaciones escolares. Las familias que actualmente recibían servicios de SS recibieron horas adicionales para ayudarles con los



desafíos de tener a su hijo en el hogar cuando normalmente estaría en la escuela para recibir aprendizaje en persona. Para las familias que solicitaron servicios de SS por primera vez, WRC realizó cambios temporales para eliminar los criterios de elegibilidad de “trabajo/escuela a tiempo completo” para hogares monoparentales o biparentales con el objetivo de que este servicio sea más accesible para las familias. Además, WRC realizó cambios temporales para permitir que los miembros de la familia reciban un pago como asistentes personales (PA) en lugar de contratarlos a través de una agencia para mantener a los clientes y las familias a salvo de la exposición involuntaria al COVID-19. WRC también proporcionó horas adicionales de PA para ayudar a los clientes con los programas alternativos y a distancia. Como recordatorio, los servicios de PA ayudan con las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse y preparar comidas.

TRANSICIONES EXITOSAS

En el informe anual del año pasado, Westside informó que brindaría una serie de talleres en línea para ayudar a los clientes y las familias durante eventos importantes de la vida, como la salida del Programa Early Start o la graduación de la escuela secundaria. A continuación se presentan los resultados de dichos talleres.

La serie en línea *Transiciones en la Primera Infancia* estuvo dirigida a padres, tutores y cuidadores de niños de 2 años y 6 meses a 3 años de edad. [Haga clic](#) para acceder a un folleto con los enlaces a las grabaciones de las capacitaciones, guías de recursos y materiales de presentación. Un total de 23 personas asistieron a la primera serie de capacitaciones, mientras que un total de 150 personas vieron las grabaciones en YouTube. Si bien estas cifras fueron más bajas de lo que habíamos proyectado, recibimos correos electrónicos de familias del Programa Early Start y coordinadores de servicios del Programa Early Start que solicitaban a Westside que desarrollara un programa de capacitación en línea para que las familias pudieran aprender a su propio ritmo en lugar de participar en eventos limitados en vivo. Westside planea desarrollar este programa de capacitación para aumentar nuestras cifras y adaptarse a las necesidades de nuestras familias en relación con los programas.

La serie en línea *Transición de la Escuela Secundaria a la Vida Comunitaria* estuvo dirigida a adolescentes y adultos jóvenes (de 14 a 21 años) y sus familias que salen del distrito escolar y se integran a la vida en la comunidad. [Haga clic](#) para acceder a un folleto con los enlaces a las grabaciones de las capacitaciones, guías de recursos y materiales de presentación. Un total de 144 personas asistieron a las capacitaciones, mientras que un total de 325 personas vieron las grabaciones en YouTube. Nuestro personal recibió 53 solicitudes de los asistentes para ser referidos al Westside Family Resource & Empowerment Center y 58 solicitudes para ser referidos a nuestra unidad de Servicios de Apoyo Educativo para apoyo para padres y referencias a recursos.

RECOMENDACIONES Y PLANES PARA PROMOVER LA EQUIDAD Y REDUCIR LAS DISPARIDADES

Westside recomienda el desarrollo de nuevas capacitaciones dirigidas a clientes adultos, familias y coordinadores de servicios a través de tres cursos de capacitación en línea: la Capacitación en Entrevistas Motivacionales (MI) Personalizadas para Coordinadores de Servicios, la Experiencia de Bienvenida a la Familia (FWE) y el Programa Early Start. Dichas capacitaciones son actividades financiadas por subvenciones del DDS (Transiciones exitosas, Subvención n.º 19-WRC-01) destinadas a aumentar la utilización de los servicios del centro regional y también como una forma de garantizar que todos los clientes, familias y coordinadores de servicios reciban la misma información estándar.

CAPACITACIÓN EN ENTREVISTAS MOTIVACIONALES PERSONALIZADAS PARA COORDINADORES DE SERVICIOS

Lo que hemos aprendido de nuestro Proyecto de Mejora en la Gestión de Casos es que es necesario incluir a todo el personal de atención al cliente en Westside en nuestras iniciativas para reducir las barreras para acceder y utilizar los servicios. El personal ya tiene una relación de trabajo con las poblaciones menos atendidas identificadas (que pueden requerir varios contactos por parte del nuevo personal del proyecto para establecer un vínculo de confianza). Westside planea desarrollar una capacitación para coordinadores sobre cómo reducir las disparidades raciales y étnicas en la utilización de los servicios financiados por el centro regional. El objetivo de la capacitación es ayudar al personal de atención al cliente a involucrar a familias y personas adultas con discapacidades intelectuales o del desarrollo (I/DD) en conversaciones significativas para entender sus necesidades actuales no cubiertas y cómo pueden coordinar servicios que puedan cubrir dichas necesidades.

El curso de capacitación intentaría ayudar al personal de atención al cliente a entender mejor las posibles barreras culturales y ambientales para el acceso y la navegación de los servicios. Las capacitaciones se centrarían en enseñar estrategias conductuales que utilicen conceptos básicos de las prácticas basadas en evidencia que se enseñan con entrevistas motivacionales. Por ejemplo, esto implicaría que los coordinadores dialoguen con las personas para conocer las ideas las percepciones individuales que pueden generar resistencia para acceder al apoyo y los servicios de la comunidad. Posteriormente, los coordinadores de servicios podrían ayudar a las personas a reconocer posibles discrepancias en su forma de pensar que las motivarían a ser más receptivas a participar en los servicios de apoyo. Además, ayudaría a entender que nuestra población con escasa o nula POS es fácilmente pasada por alto en la administración de casos dentro de un sistema desbordado, ya que estas personas guardan silencio ante el número de casos. Además de una mayor receptividad para considerar las opciones de servicio, esto podría dar como resultado su disposición para identificar recursos potenciales que podrían ser de utilidad tanto para ellos como para sus familias. La fecha de lanzamiento prevista es agosto de 2021.

EXPERIENCIA DE BIENVENIDA A LA FAMILIA

Este curso de capacitación en línea está compuesto por 7 módulos que se puede ver a su propio ritmo. Nuestro objetivo es garantizar el acceso equitativo a la información sobre los servicios que pueden estar disponibles para los clientes desde el nacimiento hasta la edad adulta, ya sea en WRC o en su comunidad local, y cómo acceder a dichos servicios.

Entre los temas cubiertos en este curso se incluyen servicios y apoyo del centro regional (por rango de edad), recursos disponibles en WRC (p. ej., defensor de los derechos del cliente, defensa de la educación especial, grupos de autodefensa) e información sobre el Westside Family Resource and Empowerment Center. La biblioteca también cubriría recursos genéricos y comunitarios disponibles para el público, como programas de asistencia financiera, programas de asistencia de alojamiento y alquiler, vivienda de emergencia y servicios para personas sin hogar y servicios de transporte de bajo costo .

Todos los videos estarán disponibles en inglés y español. Cada video contiene recursos útiles que puede descargar en su computadora o teléfono inteligente. Los clientes adultos, las familias y los coordinadores de servicios tendrán acceso a este curso de capacitación. La fecha de lanzamiento prevista es agosto de 2021.

PROGRAMA EARLY START

Este curso está dirigido a padres y cuidadores de bebés y niños pequeños inscritos en el Programa Early Start en Westside Regional Center (WRC). La biblioteca de capacitación en línea del Programa Early Start incluye seis módulos que puede ver a su propio ritmo. En este curso, los administradores del programa y los defensores de la educación especial brindan una gran cantidad de información útil que ayudará a preparar a las familias para sus primeros meses en el Programa Early Start, así como también para la salida de su hijo

del programa a los tres años de edad. Las familias también tienen acceso a nuestro nuevo [folleto del Programa Early Start](#) disponible en inglés y español.

Entre los temas cubiertos en este curso se incluyen:

- Una introducción al Westside Regional Center (WRC)
- El Programa de Intervención Temprana para Bebés y Niños Pequeños con Discapacidades
- El Programa Early Start en WRC
- Salida del programa a los tres años de edad.
- Recursos genéricos y comunitarios

Todos los videos estarán disponibles en inglés y español. Cada video contiene recursos útiles que puede descargar en su computadora o teléfono inteligente. Las familias y los coordinadores de servicios tendrán acceso a este curso de capacitación. La fecha de lanzamiento prevista es agosto de 2021.

DECLARACIÓN FINAL

WRC agradece la oportunidad de presentar las opiniones recogidas de nuestras reuniones de POS al Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS). Continuaremos apoyando, educando y atendiendo a todas las personas con discapacidades del desarrollo.

Este informe fue redactado por Sandy R. Cabanatan, MPH (especialista en diversidad cultural) y Thompson J. Kelly (directora de servicios clínicos) y presentado por Mary Lou Weisse-Stusser (directora ejecutiva interina y directora de servicios comunitarios).