

## 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 2020 - 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 2020 - 2021; (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 2022.

La reunión pública se realizó el 3/30/2022 a las 4:00 p. m., por Zoom, y la [grabación](#) de dicha reunión está disponible en el [Canal de YouTube de WRC](#). 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 4.

Asistieron un total de 31 personas: 1 persona atendida en el RC, 14 padres o familiares, 3 empleados o consultores de WRC, 1 proveedor de servicios, 3 empleados de Disability Rights California, 1 empleado del [Departamento de Servicios de Desarrollo](#) (DDS) y 8 miembros de la comunidad. La composición racial y étnica del grupo estaba formada por 17 hispanos o latinos, 4 negros o afroamericanos, 4 blancos, 2 asiáticos, 4 “otro/no incluido”.

Entre las medidas adoptadas para mejorar la asistencia y participación del público se incluyen: [folletos bilingües](#) con instrucciones simplificadas sobre cómo unirse a la reunión por Zoom o por teléfono y el objetivo de la reunión; promoción bilingüe en Facebook, Instagram y sitios web antes de la reunión; el boletín electrónico para familias y clientes adultos de WRC con un recordatorio el día del evento; 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, como lo indica nuestro informe de registro de Zoom.

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

- WRC atendió a 10,976 personas durante el período del informe.
- La distribución étnica de las personas atendidas abarca hispanos (34.7%), blancos (24.9%), negros/afroamericanos (21.7%), multiétnicos/otros (13.8%) y asiáticos (4.7%): menos del 0% son personas identificadas como indios americanos o nativos de Alaska (n=10) y nativos de Hawái u otras islas del Pacífico (n=12).
- Los tres idiomas más hablados son el inglés, el español y el farsi (persa).



- 82% de las personas con I/DD 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 (\$134,786), hogares de acogida para adultos (\$96,909) y servicios de vida independiente y servicios de vida con asistencia (\$80,852).

## DISPARIDADES IDENTIFICADAS EN LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS

Según el informe "[Clientes sin servicios contratados por etnia o raza](#)" para el año fiscal 2020 - 2021, en la actualidad hay 1,910 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(431), hay un total de 1,479 clientes minoritarios identificados como desatendidos: Hispanos (765), afroamericanos/negros (340), y de otra etnia o raza/multiculturales (278), asiáticos (89), 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 (\$34,983) que para los nativos de Hawái u otras islas del Pacífico (\$13,172), hispanos (\$18,383), de otra etnia o raza/multiculturales (\$18,525), asiáticos (\$24,091) y negros/afroamericanos (\$32,325). No fue mayor en el caso de los indios americanos o nativos de Alaska (\$66,672), pero cabe señalar que solo había 10 clientes que eran indios americanos o nativos de Alaska en comparación con los 2,737 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 \$9,176 (26.2%) en servicios aprobados por persona.

## BARRERAS IDENTIFICADAS PARA EL ACCESO EQUITATIVO A SERVICIOS Y APOYOS

Para entender por qué los clientes no accedían a los servicios del centro regional, hemos identificado las siguientes seis barreras de encuestas comunitarias, reuniones públicas y ayuntamientos anteriores:

### Efectos de la pandemia de COVID-19

La pandemia obligó a nuestros proveedores a encontrar formas innovadoras de brindar servicios de manera flexible para adaptarse a las necesidades de sus clientes y mantener a su personal y a nuestra comunidad a salvo de posibles exposiciones al COVID-19. Es posible que los servicios se hayan prestado de forma remota por teléfono, video u otro tipo de comunicación electrónica. O bien, en persona de acuerdo con las pautas locales o estatales.

A pesar de esta prestación de servicios alternativa, hubo una tendencia al aumento de familias/personas que sintieron que sus necesidades y preferencias no estaban siendo cubiertas y, por lo tanto, no utilizaron sus servicios. Por ejemplo, hubo una marcada disminución en la asistencia a servicios, como los servicios de día, los programas de habilidades sociales y los servicios personalizados. Las personas (mayores de 18 años) también utilizaron menos servicios de Vida independiente y Vida asistida, ya que se mostraban reticentes a trabajar con proveedores fuera de su burbuja social por temor a estar expuestos al COVID-19. Además, las personas también informaron problemas significativos con el personal para acceder a un proveedor de servicios, incluso si querían continuar utilizando el servicio.



Presentación de solicitudes de admisión y elegibilidad

Westside RC ha visto una disminución considerable en la cantidad de solicitudes presentadas en nuestro departamento de admisión para que se consideren los derechos para acceder a los servicios de Intervención Temprana y en virtud de la Ley Lanterman. Tradicionalmente, los solicitantes deben enviar una solicitud completa con documentación adicional (si corresponde) por correo postal, correo electrónico o en persona. Como Westside continúa cerrado al público (con la excepción de las citas),

los solicitantes deben poder imprimir y enviar su solicitud por correo o tener acceso a un dispositivo electrónico con WIFI para enviar su solicitud por correo electrónico. Este tedioso proceso ha dado como resultado demoras innecesarias para que nuestros consejeros de admisión reciban y procesen las solicitudes.

#### Amplia cantidad de información

A menudo, las familias y los clientes adultos que ingresan se sienten abrumados por la cantidad de información que les ofrecen los diversos profesionales durante el proceso de admisión y su coordinador de servicios asignado. La información puede incluir: informes psicológicos; entender el diagnóstico o el retraso en el desarrollo; los servicios y apoyos disponibles a través del centro regional; y los recursos disponibles en su comunidad. Se han hecho peticiones para el desarrollo de un programa de capacitación en línea que las personas puedan completar a su propio ritmo, en su idioma nativo, sobre temas de vital importancia dentro del campo de la discapacidad.

#### Falta de tecnología y soporte

Las familias han informado que no pueden afrontar el gasto que supone una computadora portátil o una tableta ni pagar el acceso a Internet todos los meses para acceder a servicios virtuales o recursos en línea. Las familias también requieren asistencia para aprender a usar la tecnología para recibir servicios virtuales.

#### Proporción de casos

WRC no cuenta con suficiente personal y necesita más empleados para reducir la cantidad de casos por coordinador de servicios. Para las personas inscritas en la Exención de servicios basados en el hogar y la comunidad, la proporción de casos en el informe de datos de la proporción de casos de marzo de 2022 de WRC fue de 1:79 (la proporción de casos requerida es de 1:62). Para las personas de más de tres años que reciben atención y no forman parte de la exención de servicios basados en el hogar y la comunidad, la proporción de casos fue de 1:85 (la proporción de casos requerida es de 1:66). WRC reconoce que la gran cantidad de casos que manejan nuestros coordinadores de servicios afecta directamente su capacidad para brindar mejores servicios a diversas comunidades y satisfacer sus necesidades únicas.

#### Política de adquisición de servicios (POS)

Una inquietud común identificada es que muchos servicios actualmente disponibles en el centro regional no cubren las necesidades de la persona o de su familia. Muchas familias han identificado los servicios que desean recibir pero a los que no han podido acceder, como campamentos, actividades de recreación social, servicios educativos para niños y jóvenes de 3 a 17 y terapias no médicas como recreación especializada, arte, danza y música.

### **INICIATIVAS PARA PROMOVER LA EQUIDAD EN 2021**

A través del programa Acceso y Equidad en los Servicios del DDS, Westside ha completado las siguientes actividades financiadas con subvenciones:

#### **EXPERIENCIA DE BIENVENIDA A LA FAMILIA**

La Experiencia de Bienvenida a la Familia se lanzó en septiembre y octubre de 2021. Este programa de capacitación en línea se creó para garantizar el acceso equitativo a la información sobre los servicios que



**WESTSIDE**  
REGIONAL CENTER

pueden estar disponibles para los clientes y sus familias, ya sea en WRC o en su comunidad local, y cómo acceder a dichos servicios. El programa de capacitación en línea se divide en tres cursos distintos: Early Start, Niños y jóvenes en edad escolar y Adultos. La Experiencia de Bienvenida a la Familia para Early Start es para padres y cuidadores de bebés y niños pequeños inscritos en el Programa Early Start en WRC. La Experiencia de Bienvenida a la Familia para Niños y jóvenes en edad escolar es para padres y cuidadores de niños y jóvenes, de 3 a 22 años, que pueden o no recibir servicios a través de su escuela local.

La Experiencia de Bienvenida a la Familia para Adultos es para adultos mayores de 23 años con discapacidades intelectuales y del desarrollo.

Nuestro equipo de proyecto ha desarrollado un total de 66 videos (33 en inglés, 33 en español) para el programa de capacitación en línea: seis (6) videos tutoriales sobre cómo navegar por el curso; 30 videos sobre los servicios disponibles a través de WRC (p. ej., relevo, habilidades sociales, terapia, ILS, SLS); 20 videos sobre recursos genéricos/comunitarios (p. ej., IHSS, SSI). Actualmente tenemos **153** padres/cuidadores inscritos en el curso “Early Start”, **235** padres y cuidadores inscritos en el curso “Niños y jóvenes en edad escolar” y **139** clientes y padres/cuidadores inscritos en el curso “Adultos”.

### **ENTREVISTA MOTIVACIONAL (MI) PARA COORDINADORES DE SERVICIOS**

El programa de capacitación en línea de entrevistas motivacionales (MI) para coordinadores de servicios ha capacitado a **15** coordinadores de servicios, **3** administradores de programas y **1** especialista. El 100% del personal calificó la capacitación con un 5 (totalmente de acuerdo) en las siguientes categorías: brindó habilidades útiles para involucrar a las familias de difícil acceso; me resultó mucho más fácil invitar a las familias a aceptar los servicios; me impulsó a pensar en mi trabajo de otra manera; recomendaría esta capacitación a otros coordinadores de servicios; y me complace haber realizado esta capacitación.

Los coordinadores de servicios piloto se comunicaron con un total de **28** familias o personas adultas identificadas como menos atendidas para motivarlas a acceder a los servicios autorizados del centro regional. Motivaron a las familias y personas a acceder a los siguientes servicios financiados por el centro regional: Servicios de vida independiente (ILS), Servicios de vida asistida (SLS), Asistencia personal, Relevo, Programas de día, Empleo (consejero laboral), Servicios personalizados y Programas de pasantías.

Cuando los coordinadores de servicios piloto utilizaron sus habilidades de MI en sus conversaciones con las personas menos atendidas, proporcionaron los siguientes comentarios: “Se mejora la forma de escuchar las inquietudes y de implementar un diálogo de cambio”; “Al principio, se mostró reticente, pero el diálogo de cambio y el abordaje las inquietudes, y pasar de ellas a lo positivo dio buen resultado”; “Implementar las técnicas de entrevista motivacional es muy útil para ayudar a las personas a tomar decisiones por sí mismas”; “Este diálogo fue diferente porque la persona mencionó los beneficios de la capacitación en habilidades sociales en lugar de que el CS describiera los beneficios”; “La familia reconoce las barreras de la persona para conservar el trabajo y se mostró abierta a comenzar la capacitación laboral”; “La entrevista motivacional ayudó a la familia a hacer un seguimiento con el inicio de la evaluación de ILS”.

Hubo un total de **28** personas que completaron la “Encuesta de opinión familiar” con respecto al último diálogo que mantuvo con el coordinador de servicios que usó habilidades en entrevista motivacional. Según lo que dialogaron con sus coordinadores de servicios, era más probable que dieran el siguiente paso para utilizar los servicios ofrecidos”. En promedio, calificaron a su coordinador de servicios con 4.3 de 5, donde 5 es “Excelente” en las siguientes categorías: hacerlo sentir cómodo; dejarle contar su “historia”; escucharlo activamente; mostrarse interesado en usted como persona; entender completamente sus inquietudes; demostrar atención y compasión; ser positivo; explicar los temas con claridad; ayudarle a tomar el control; y elaborar un plan de acción con usted.

### **RECOMENDACIONES Y PLANES PARA PROMOVER LA EQUIDAD Y REDUCIR LAS**



**WESTSIDE**  
REGIONAL CENTER

## **DISPARIDADES**

Westside solicita a las organizaciones comunitarias interesadas que implementen las siguientes actividades dentro de nuestra área de alcance:

### **EXPERIENCIA DE BIENVENIDA A LA FAMILIA: Aplicación móvil**



Nuestras familias de habla hispana aún enfrentan barreras para acceder a nuestros cursos en línea. Si bien completan nuestros formularios de registro en línea, varias de ellas no cuentan con una dirección de correo electrónico para acceder al contenido de la plataforma de aprendizaje (que es obligatorio). Además, si los padres acceden a nuestro curso, algunos de ellos han enviado un correo electrónico a nuestro equipo manifestando que tienen problemas para navegar por la plataforma en línea, pero que están dispuestos a aprender a acceder al contenido si se les ofrece asistencia virtual. Si bien continuamos creando videos explicativos para ayudar a esta población, entendemos que se trata de una solución temporal a un problema mayor.

Para lograr que nuestros cursos sean más accesibles para las personas y las familias con escasa competencia digital o que no poseen dispositivos electrónicos, nos gustaría desarrollar y lanzar una aplicación móvil. Esta nueva aplicación estaría disponible para teléfonos inteligentes Android e iOS. Incluirá el contenido de los 3 cursos de nuestra “Experiencia de Bienvenida a la Familia”, que no solo permitirá a los usuarios prepararse para el presente, sino también para su futuro y el futuro de su familia.

---

Westside planea implementar las siguientes actividades a nivel interno para abordar las disparidades en el acceso a los servicios:

#### **APLICACIÓN Y PORTAL DE ADMISIÓN EN LÍNEA**

A través de la subvención *Help Me Grow Los Angeles Pathways* de First 5 LA, Westside está trabajando en un portal en línea que permitirá que las personas, familias, cuidadores y proveedores de servicios completen y presenten solicitudes de admisión en línea a través de nuestro sitio web o usando un código QR. Las solicitudes serán recibidas de inmediato por el departamento de admisión. Disponible para los servicios de Intervención Temprana (del nacimiento a los 3 años) y de la Ley Lanterman (a partir de los 3 años). Las personas también podrán iniciar sesión en el portal para cargar otros documentos de forma segura, comunicarse con el personal de admisión, verificar el estado de su solicitud y revisar las próximas citas de admisión.

WRC también trabaja con nuestros socios, Westside Family Resource and Empowerment Center y Achievable Health Center, para brindar acceso a los servicios y recursos comunitarios identificados durante el proceso de admisión.

#### **BIBLIOTECA DE PRÉSTAMO DE DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS**

A través de un contrato con EmpowerTech, Westside está trabajando para mejorar el acceso a servicios remotos y virtuales al proporcionar tabletas o computadoras portátiles, servicio de datos y soporte técnico a los participantes elegibles. Westside ha asegurado que se proporcionarán una cantidad de dispositivos electrónicos a las familias a través de una biblioteca de préstamo si enfrentan dificultades para acceder a nuestros servicios en línea, capacitaciones o para la solicitud de servicios. Además, EmpowerTech cuenta con personal que estará disponible para ayudar a las personas a resolver cualquier dificultad que tengan con el uso o el acceso a los recursos en línea.

#### **REDUCCIÓN DE LA PROPORCIÓN DE CARGA DE CASOS Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADICIONAL**

Actualmente, Westside está reclutando a 16 coordinadores de servicios para cumplir con las proporciones



**WESTSIDE**  
REGIONAL CENTER

de casos. Esto permitirá que WRC mantenga la cantidad de casos lo suficientemente reducida para atender a las personas de manera segura y permitir que los coordinadores de servicios realicen otras tareas, como ayudar a las personas a solicitar servicios públicos (es decir, SS, IHSS, CalFresh), asistir a las reuniones del IEP y realizar capacitaciones orientadas al desarrollo profesional.

El Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) también ha expresado su compromiso de ofrecer financiamiento continuo para la contratación de coordinadores de servicios para garantizar que los centros regionales cumplan con los requisitos de proporción de casos en todo el estado.

Westside también está en proceso de contratar a **tres (3) coordinadores de servicios de mejora de casos especializados**. Los casos consistirán en familias o personas que han sido identificadas por recibir pocos o ningún servicio financiado del centro regional. Además, Westside se complace en anunciar que contrataremos a **tres (3) especialistas en elección de participantes** que garantizarán el acceso equitativo a los servicios a través del Programa Autodeterminación. Esto incluirá educación y apoyo a las familias y los coordinadores de servicios para garantizar una mayor comprensión del modelo de acceso a los servicios.

### **EXPANSIÓN DE LA “EXPERIENCIA DE BIENVENIDA A LA FAMILIA”**

El Departamento de Servicios Clínicos continuará inscribiendo a familias y clientes adultos nuevos y actuales en nuestros cursos en línea. Además, en la actualidad, cada curso en línea solo proporciona información sobre cinco (5) servicios por rango de edad. Nuestro objetivo es crear videos para todos los servicios y apoyos disponibles a través de WRC. Por lo tanto, el personal de WRC creará 10 nuevos videos sobre transporte, apoyo y prevención de crisis, actividades sociales y recreativas, apoyo en enfermería, fórmulas y suplementos nutricionales, equipos médicos, artículos para la incontinencia, subsidios para capacitaciones y conferencias, habilidades y apoyo para padres y servicios de mentores entre pares. Asimismo creará seis (6) videos nuevos sobre los recursos genéricos más mencionados a las familias por los coordinadores de servicios, como Medicare, seguro dental, servicios LGBTQ+ (p. ej., grupos sociales, servicios de salud), tecnología de asistencia, servicios de ciudadanía/inmigración, programas de inclusión comunitaria (p. ej., Special Needs Network, Best Buddies, AYSO VIP).

### **CONTINUACIÓN DE “ENTREVISTA MOTIVACIONAL (MI) PARA COORDINADORES DE SERVICIOS”**

Nuestra consultora de entrevistas motivacionales (MI), la Dra. Liz Barnett, continuará inscribiendo grupos de 10 a 15 miembros del personal (o unidades) en el curso de capacitación en línea de MI cada ocho (8) semanas. Nuestra consultora de MI solo ha tenido la oportunidad de capacitar a 12 de 155 coordinadores de servicios y a 3 de 12 gerentes de programas hasta febrero de 2022.

El objetivo de Westside es inscribir a los 143 coordinadores de servicios y a los 9 gerentes de programa restantes en el programa de capacitación en línea de MI para que cada cohorte complete el curso en línea dentro de las ocho (8) semanas.

### **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, Ph.D. (directora de servicios clínicos) y presentado por Jane Borochoff, B.A. (directora ejecutiva de Westside Regional Center).

## PREGUNTAS, COMENTARIOS Y RESPUESTAS DE LA REUNIÓN

A continuación se presentan algunas de las preguntas y comentarios planteados por los asistentes a las reuniones y las respuestas de Westside. Es posible que algunas de las respuestas se hayan actualizado desde la reunión para reflejar la información más actualizada. Tenga en cuenta que las preguntas formuladas en español no se capturaron en nuestra grabación en inglés.

Preguntas y comentarios de la comunidad	Respuesta de WRC
¿Cuáles son los requisitos para ser considerado participante elegible para el préstamo de equipos tecnológicos?	No hay requisitos particulares, excepto que haya demostrado que tiene necesidad de recibir la prestación de servicios virtuales y carece de un dispositivo para acceder a dichos servicios.
¿Cuántos dispositivos [tabletas, laptops] hay disponibles?	Actualmente hay 50 dispositivos, pero esperamos ampliar nuestra biblioteca.
El aumento de coordinadores de servicios y programas sociales y recreativos benefician a todas las familias, ¿verdad? ¿Qué se hará específicamente para las familias latinas y negras?	[Escuche la respuesta completa a las 35:53] Westside sigue manteniendo comunicaciones con potenciales proveedores en nuestra área de servicio para que se conviertan en proveedores y garanticen que los servicios sociales y recreativos sean accesibles en todos los vecindarios. Nos esforzamos por encontrar proveedores bilingües y con competencias culturales para cubrir las diversas necesidades de las personas a quienes apoyamos. Asimismo, procuramos que los proveedores brinden servicios de manera sensible a nivel cultural y lingüística y que tengan flexibilidad para cumplir con los horarios de las familias trabajadoras. Además, nuestro departamento de Recursos Humanos busca activamente coordinadores de servicios bilingües y con competencias culturales que tengan experiencia trabajando en el campo de la discapacidad. Nuestro objetivo es poder unir culturalmente a nuestro personal con las familias para establecer un vínculo de confianza y colaboración. Nuestro objetivo es tener una organización que refleje la diversidad de nuestra comunidad.



La invitación [correo electrónico] para esta reunión fue enviada hoy, hace una hora. ¿Pueden hacer otra reunión a las 5:00 p. m. para que puedan asistir otras personas? ¿Pueden compartir la presentación en inglés y español con todos?

[Escuche la respuesta a las 37:33]

Westside se esfuerza por promover eventos con 30 días de anticipación, especialmente aquellos que requieren el aporte de la comunidad. Nuestro equipo promocionó esta reunión a través del boletín electrónico, las redes sociales y el sitio web de WRC. Nuestro Especialista en Educación y Capacitación Comunitaria trabajará para garantizar que nuestra lista de contactos se actualice cada dos meses y consideraremos todas las sugerencias de la comunidad para mejorar nuestras actuales iniciativas de divulgación. Encuentre esta grabación y todos los materiales de presentación en nuestra página [Transparencia](#) y en nuestro [Canal de YouTube](#) . No apoyamos que se realice una segunda reunión, pero nos aseguraremos de que el próximo año ofrezcamos más fechas y horarios para aumentar nuestra asistencia y enviaremos recordatorios semanales para registrarse en la reunión.



<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>Si alguien no recibió un correo electrónico con respecto a esta reunión hace 30 días, lo invitamos a <a href="#">registrarse en nuestro boletín</a> o comunicarse con su coordinador de servicios para actualizar su formulario de contacto. Comuníquese directamente con el Dr. Tom Kelly para compartir sus comentarios o aportes: <a href="mailto:TomK@WestsideRC.org">TomK@WestsideRC.org</a>. Pedimos disculpas si nuestro sistema de correo electrónico no envió el aviso a todos los contactos de nuestra lista.</p>
<p>¿Podremos tener alguna reunión más exhaustiva con nuestro coordinador de servicios? Al parecer, la mayoría de los programas comunitarios recreativos se difunden a través de los coordinadores de servicios, pero con una nota en negrita que indica que no están financiados por el centro regional.</p>	<p>[Escuche la respuesta a las 43:27] Actualmente no tenemos suficientes proveedores de servicios para brindar servicios sociales y recreativos (financiados por WRC) a nuestra comunidad. Su coordinador de servicios puede derivarlo a servicios basados en la comunidad que WRC no financia en este momento para cubrir las necesidades de su hijo o ser querido. Por lo tanto, les pedimos a todos que nos ayuden remitiendo a cualquier proveedor de servicios dentro de nuestra área de servicio para que envíe una carta de interés a nuestro departamento de servicios comunitarios. Ampliar nuestra lista de proveedores de servicios nos ayudará a reducir la carga financiera que recae sobre las familias que actualmente pagan los costos de bolsillo. Una alternativa es elegir participar en el <a href="#">Programa Autodeterminación</a> que eliminará algunas de estas barreras para acceder a los servicios necesarios. Los invitamos a conocer este programa o comunicarse con su coordinador de servicios para obtener más información.</p>
<p>De las 269 familias inscritas en el programa de educación, ¿saben cuántas de ellas usan los servicios financiados en este momento?</p>	<p>[Escuche la respuesta a las 47:49] En el proyecto "Experiencia de Bienvenida a la Familia" no se registró este tipo de datos. El objetivo era ampliar el nivel de conocimientos de los participantes que realizaron este programa de capacitación en línea.</p>
<p>¿Dónde puedo ver los gastos de adquisición de servicios para el año fiscal 2020 - 2021?</p>	<p>[Escucha la respuesta a las 50:18] Toda la información de adquisición de servicios se encuentra en nuestro sitio web, en la sección <a href="#">Transparencia</a> .</p>



Al parecer, se asume que las familias de habla hispana se sienten cómodas con la tecnología moderna. ¿Por qué se asume eso?

[Escuche la respuesta a las 53:19]

En realidad, no asumimos que las familias de habla hispana se sienten cómodas con la tecnología moderna. Reconocemos que existe la necesidad de brindar capacitación a las personas con I/DD y sus familias sobre cómo utilizar dispositivos electrónicos, programas de MS Office y cómo navegar por Internet. Asimismo reconocemos la brecha digital que se ha hecho evidente durante la pandemia, especialmente entre las familias de bajos ingresos. Por este motivo, nuestro centro regional ha creado una biblioteca que ofrece dispositivos tecnológicos en calidad de préstamo, además de capacitación para abordar la brecha digital.



<p>¿Cuántos centavos gasta Westside Regional Center en personas latinas por cada dólar que gasta en personas blancas?</p>	<p>[Escuche la respuesta a las 55:26] Lamentablemente, nuestros datos actuales no se detallan en dólares y centavos (consulte la diapositiva 17 de la presentación). Nos aseguraremos de que nuestras futuras presentaciones incluyan los gastos de POS y los datos de autorización desglosados en dólares y centavos.</p>
<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>[Escuche la respuesta a las 57:00] Es lamentable que la comunidad latina sienta que sus coordinadores de servicios (CS) no contribuyen a un mayor entendimiento y acceso a los servicios. Sin duda, la gran cantidad de personas asignadas por coordinador de servicios influye en esto, ya que impide que los CS brinden más apoyo de manera directa. Por esta razón, nuestro departamento de Servicios Clínicos creó recursos impresos (p. ej., cuadernillos, volantes y folletos) y un programa de capacitación en línea (p. ej., Experiencia de Bienvenida a la Familia) para ayudar a cubrir ese vacío de información. Westside también recibió fondos para tres (3) coordinadores de servicios de mejora de casos especializados que ayudarán a las personas y familias que hablan otro idioma o son de comunidades de color y actualmente adquieren pocos o ningún servicio a identificar y superar las barreras para acceder a dichos servicios. Además, continuaremos brindando capacitación en entrevistas motivacionales (MI) al personal de atención al cliente nuevo y actual para ayudar a mejorar sus habilidades de comunicación y facilitar la comunicación con las familias.</p>
<p>Convendría hacer un seguimiento de lo que funciona y lo que no, e informarnos al respecto. ¿Quién lo hará?</p>	<p>[Escuche la respuesta a las 1:01:00] Nuestro <a href="#">comité de planificación estratégica</a> y el equipo de WRC que trabaja para implementar nuestro plan estratégico será el encargado de hacer un seguimiento de lo que funciona y lo que no con respecto a nuestras iniciativas para abordar las disparidades en el acceso a los servicios.</p>
<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>[Escuche la respuesta a las 1:04:50] Reconocemos que la comunidad está teniendo dificultades para aprender sobre el Programa Autodeterminación, en particular, en lo que respecta al proceso de orientación. Actualmente, Westside cuenta con especialistas en elección de participantes con los que pueden comunicarse directamente para recibir ayuda para obtener más información sobre el programa y el proceso de orientación. Comuníquense con Alex</p>





	Marquez.
<p>En la comunidad etíope estamos luchando para acercarnos y crear apoyo para nosotros mismos, para unirnos y abordar los recursos y la disparidad de servicios. ¿Hay alguna forma, algún recurso, para abordar esto?</p> <p>La traducción también es un gran problema. Nuestro idioma no está desarrollado como el inglés, y por eso se necesita más que la traducción</p>	<p>[Escuche la respuesta a las 1:06:24]</p> <p>Alentamos a los etíopes o etíope-estadounidenses a asistir al "<a href="#">Grupo de apoyo para padres etíopes con niños con necesidades especiales</a>" que se ofrece a través del Westside Family Resource y Empowerment Center. Entendemos que es posible que el grupo de apoyo no satisfaga todas sus necesidades, por lo tanto,</p>



<p>que puede ofrecer Google. Necesitamos asistentes sociales multilingües que conozcan nuestra cultura.</p>	<p>los invitamos a participar en futuras sesiones de escucha que organizará WRC como parte de nuestro Plan de Competencia Cultural y Acceso Lingüístico (LACCP). Queremos ofrecerles la oportunidad de analizar en profundidad sus necesidades culturales y lingüísticas actuales, además de recibir sugerencias sobre cómo podemos mejorar como agencia.</p> <p>Actualmente, en Westside no ofrecemos ningún tipo de programa entre padres o de promotores, pero su participación en futuras sesiones de escucha nos será de utilidad para desarrollar un programa o asociación con alguna agencia que ya tenga un programa establecido para brindarles el apoyo que necesitan.</p>
<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>[Escucha la respuesta 1:09:53] Sí, WRC actualmente ofrece 5 folletos en inglés y español que enumeran nuestros servicios y tipos de apoyo por rango de edad: Desde el nacimiento hasta los 3 años; de 3 a 10 años; de 11 a 17 años; de 18 a 22 años; y a partir de los 23 años. Este material se puede descargar desde nuestro <a href="#">sitio web</a> o bien, se pueden obtener copias impresas comunicándose con el coordinador de servicios.</p>
<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>[Escuche la respuesta en 1:12:11] Actualmente, WRC cuenta con tres defensores internos de la educación especial; sin embargo, entendemos que no es suficiente para brindar apoyo a todos en nuestra área de servicio. Tendremos en cuenta la necesidad de contratar más defensores de la educación especial para brindar servicio a nuestra comunidad, especialmente en otros idiomas que nuestro personal no ofrece.</p>
<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>[Escuche la respuesta en 1:14:23] Westside capacita a nuestros coordinadores de servicios para intervenir en su nombre y autorizar los servicios necesarios, no para negar un servicio. Cuando se le niega un servicio, puede parecer que su coordinador de servicios no está dispuesto a ayudarlo. Tiene derecho a apelar la decisión del centro regional de denegar un servicio a través del proceso de apelación. WRC tiene dos videos animados para ayudarlo a comprender el proceso, así como un capítulo en nuestro folleto “<a href="#">Información y recursos</a>” sobre solicitudes de audiencia imparcial y el proceso de apelación. También tiene acceso a recibir apoyo de defensa a través de la <a href="#">Oficina de Defensa de los Derechos del Cliente (OCRA)</a> .</p>



# WESTSIDE REGIONAL CENTER

*Pregunta en español no capturada en el video*

[Escuche la respuesta en 1:23:38]

Siempre debería tener acceso a su coordinador de servicios. El coordinador de servicios tiene dos días hábiles para responder a sus llamadas telefónicas y correos electrónicos. Si después de dos días no responde a su llamada o correo electrónico, comuníquese con su supervisor inmediato. O bien, puede llamar a la recepcionista para que se



	<p>comunique con el “Consejero del día”, que lo ayudará a resolver su solicitud y le dejará comentarios a su coordinador de servicios sobre cualquier seguimiento.</p>
<p>¿Trabajan con grupos de padres de la comunidad que puedan ayudar a otros padres a aprender sobre el centro regional?</p>	<p>[Escuche la respuesta en 1:24:49] Como parte de nuestro plan estratégico, estamos trabajando en el desarrollo de asociaciones con organizaciones comunitarias locales y grupos de apoyo dirigidos por padres para que nos ayuden a compartir recursos y difundir información sobre el centro regional y los servicios y tipos de apoyo que ofrece.</p>
<p>Los datos del informe anual de gastos indican que WRC gasta aproximadamente un 50% menos en personas latinas que en personas blancas. ¿Cuál es el plan para abordar este tema?</p>	<p>[Escuche la respuesta en 1:26:56] Westside ha recibido financiamiento para tres (3) Coordinadores de servicios de mejora de casos especializados que ayudarán a las personas y familias que hablan poco inglés o son de comunidades de color y actualmente reciben pocos o ningún servicio a identificar y superar las barreras para acceder a dichos servicios.</p> <p>Westside también está reclutando a proveedores de servicios bilingües y con competencias culturales para cubrir las diversas necesidades de las personas a quienes apoyamos.</p>
<p>En la comunidad etíope contamos con el sólido apoyo de un grupo de WFREC. Las personas que dirigen el grupo hacen un trabajo magnífico al reunir los recursos de WRC y de los padres, aunque considero que necesitamos más volumen y cantidad para atraer a los padres que viven en una isla y lejos de los recursos necesarios debido a la barrera del idioma, la formación académica y la sensibilidad cultural. Necesitamos más recursos para llegar a nuestra comunidad y abordar la necesidad de trabajar juntos en la disparidad. Mi segunda pregunta es sobre encontrar recursos para ayudar a los padres a dejar las dificultades de lado de vez en cuando para reunirse y hacer cosas como practicar yoga, o trabajar con hoteles y lugares de recreación.</p>	<p>[Escuche la respuesta en 1:29:52] Entendemos que es posible que el grupo de apoyo no cubra todas sus necesidades, por eso, los invitamos a participar en las futuras sesiones de escucha que organizará WRC como parte de nuestro Plan de Competencia Cultural y Acceso Lingüístico (LACCP). Queremos brindarles la oportunidad de analizar en profundidad sus necesidades culturales y lingüísticas actuales y lo que WRC puede hacer para apoyar mejor a la comunidad etíope.</p>
<p><i>Pregunta en español no capturada en el video</i></p>	<p>[Escuche la respuesta en 1:47:30] Nuestro equipo de recepcionistas tiene una capacidad limitada para hablar todos los idiomas en los que atiende nuestro centro regional. Westside reconoce que las barreras del idioma pueden impedir que se acceda a la información necesaria. Por lo tanto, haremos todo lo posible para encontrar una solución a este problema, ya sea contratando personal que hable estos idiomas o adoptando un nuevo sistema para facilitar el diálogo.</p>



Preguntas y comentarios enviados por Zoom	Respuesta de WRC
¿Cuál es el importe de los presupuestos de los consumidores latinos, asiáticos y negros en el Programa de Autodeterminación en comparación con los consumidores blancos?	Actualmente no tenemos datos relacionados con los importes de los presupuestos en el Programa Autodeterminación.
¿Qué hace WRC para eliminar las disparidades con la población de habla hispana monolingüe?	Estamos aumentando el acceso a materiales educativos en español que explican los servicios y nuestro modelo de prestación de servicios. Además, estamos trabajando en colaboración con nuestro Family Resource Center para apoyar el desarrollo y la incorporación de grupos de apoyo familiar.
¿Qué hace el RC para eliminar estas disparidades?	Estamos tratando de proporcionar tantos recursos y materiales instructivos como sea posible a todas las familias para garantizar una mejor comprensión de nuestros servicios y los medios para acceder a ellos. Además, nos estamos asegurando de capacitar a los coordinadores de servicios para que estén más informados.
Si mi hija tiene 10 años, ¿es demasiado mayor para volver a solicitar los servicios que nos negaron cuando tenía 5 años? En ese momento fue diagnosticada con autismo, TDAH, TDDEA y ha tenido graves consecuencias tanto en nuestra casa como en la escuela. La representante del centro regional dijo que no entendía qué estaba mal y nos negó los servicios.	Un hijo nunca es demasiado mayor para volver a solicitar servicios o algún tipo de apoyo del centro regional. Sin embargo, lo que normalmente solicitamos es información actualizada, como documentación que respalde la existencia de una discapacidad del desarrollo que no se incluyó en nuestra evaluación anterior.
Me gustaría saber si tienen planes y propuestas de financiamiento a futuro para reducir las disparidades en el servicio para el próximo año.	Estamos en proceso de desarrollar un plan de acceso lingüístico y desarrollo cultural que buscaría financiamiento para poder brindar un mejor acceso lingüístico a materiales y recursos en diferentes idiomas y modalidades, así como para ayudarnos a entender mejor y abordar las disparidades dentro de nuestro centro regional.
Quisiera saber si han pensado en hacer folletos por edades que describan los servicios disponibles y enviárselos a todas las familias, porque las coordinadoras no ofrecen los servicios aunque estén al tanto de que exista una necesidad.	Actualmente ofrecemos materiales escritos y visuales en inglés y español que están dirigidos a grupos de edad específicos. Estos materiales ofrecen descripciones detalladas de los diferentes servicios disponibles para los diferentes grupos de edad, como niños en edad escolar, jóvenes en edad de transición y adultos.
Nosotros (los etíopes y estadounidenses etíopes) necesitamos más asistentes sociales que entiendan la disparidad, la sensibilidad cultural y el idioma.	Nuestro plan de competencia cultural y acceso al idioma incluye capacitaciones para enseñar estrategias de comunicación y participación a nuestra comunidad multicultural. También se ofrecen capacitaciones para enseñar a tomar conciencia del sesgo implícito y ayudar a desarrollar una mayor sensibilidad cultural.