



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

Informe anual del año fiscal 2021-2022

El Westside Regional Center (WRC) hizo dos reuniones públicas para que nuestra comunidad:

- Conozca los gastos anuales para la compra de servicios (Purchase of Services, POS) del año fiscal 2021-2022; (lo que en ocasiones se denomina “datos de disparidad”).
- Nos ayude a identificar los obstáculos que podrían impedir que las personas y las familias accedan a los servicios del centro regional;
- Proporcione sugerencias sobre cómo reducir o eliminar estos obstáculos; y
- Conozca las actividades de Westside para promover la equidad en 2023.

La primera reunión pública se llevó a cabo virtualmente el 22 de marzo de 2023 de 4:30 a 6:00 p. m. vía Zoom. Se adjunta la presentación en Powerpoint de esa reunión. La presentación fue realizada en inglés principalmente por el director de Servicios Clínicos. Además, el director de Educación Comunitaria del Centro para la Excelencia en Discapacidades del Desarrollo de USC en el Hospital Infantil de Los Ángeles, una organización comunitaria asociada, presentó su trabajo para ayudar a pequeñas agencias comunitarias y personas en la presentación de solicitudes de subsidios a través del DDS. Se proporcionó interpretación profesional simultánea en español.

Un total de 27 personas asistieron virtualmente a esta reunión inicial. Entre los asistentes se encontraban personas apoyadas por el WRC, familias y partes interesadas de la comunidad. Además, asistió un representante de Disability Rights California, un empleado del Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) y un representante del Consejo Estatal de Discapacidades del Desarrollo (SCDD) del Estado de California.

Las medidas tomadas para mejorar la asistencia y la participación del público incluyeron una publicación en el sitio web del WRC el 14 de febrero. El evento también se promovió por correo electrónico con un aviso de seguimiento enviado también por correo electrónico la semana anterior a la reunión.

Tras los comentarios recibidos durante la reunión pública del 22 de marzo, el WRC decidió llevar a cabo una reunión adicional, que se hizo como de manera híbrida el 11 de mayo de 2023 de 4:00 a 6:30 p. m., tanto a través de Zoom como en persona en el WRC. La presentación fue impartida en inglés por el director de Servicios Clínicos. Un total de 32 personas asistieron a esta reunión virtualmente y 12 personas participaron en persona. Entre



WESTSIDE REGIONAL CENTER

los asistentes a esta reunión se encontraban personas apoyadas por el WRC, familias y partes interesadas de la comunidad. También asistió un representante de Disability Rights California, un representante del Consejo Estatal de Discapacidades del Desarrollo de California (SCDD) y un representante de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes.

Como resultado también de los comentarios de la comunidad durante la reunión pública, el WRC tomó medidas para mejorar la asistencia y la participación del público en esta reunión adicional, las cuales incluyeron una publicación en el sitio web del WRC el 27 de abril, así como notificaciones por correo electrónico tanto en inglés como en español. También se enviaron recordatorios por correo electrónico la semana anterior a la reunión. El personal del WRC hizo esfuerzos adicionales para anunciar esta próxima reunión en diferentes reuniones de partes interesadas de la comunidad y grupos de apoyo con nuestras comunidades desatendidas. Estos incluyeron el grupo de Apoyo Afroamericano, Siempre Amigas y el grupo de Apoyo Familiar Etíope.

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

- El WRC atendió a 11 528 personas durante el período del informe.
- La distribución étnica de las personas atendidas varía entre hispanos (4006), blancos (2807), negros/Afroamericanos (2493), otras etnias o razas/multiculturales (1683) y asiáticos (516); menos del 0 % son individuos identificados como indígenas americanos o nativos de Alaska (n= 12) y nativos de Hawái u otra isla del Pacífico (n=11).
- Los tres idiomas más hablados son el inglés, el español y el farsi (persa).
- La mayor proporción de personas atendidas se identificaron como personas que vivían en el hogar de un padre o tutor (9583).
- Una gran cantidad de servicios gastados per cápita se destinaron a adultos (de 22 años o más) para apoyar los arreglos de vivienda fuera del hogar. Por ejemplo, el gasto promedio anual por persona en centros de atención comunitaria fue de \$176 169, para los hogares de acogida para adultos fue de \$145 474 y para los servicios de vida independiente/servicios de vivienda con apoyo fue de \$85 539. Mientras que para las personas que viven en la casa de un padre o tutor, el WRC gastó un promedio de \$14 210 por persona que vivía en el hogar.

DISPARIDADES IDENTIFICADAS EN LA COMPRA DE SERVICIOS

Actualmente hay 1922 clientes (de todas las edades) que solo reciben servicios de administración de casos (sin compras de servicios) en el Westside Regional Center. Al evaluar el porcentaje de personas que no reciben servicios comprados, se observa que el porcentaje es más alto para los hispanos (19,9 %), los asiáticos (17,6 %) y otros (16,6 %) que para los blancos (14,4 %).



OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS PARA EL ACCESO EQUITATIVO A SERVICIOS Y APOYOS

Para comprender mejor los obstáculos en el acceso a los servicios, el WRC ha realizado una serie de esfuerzos que incluyen encuestas comunitarias y sesiones de oyentes. Se han hecho esfuerzos para incluir a las comunidades que han sufrido disparidades en nuestro sistema. Un resumen de los comentarios que el WRC ha recibido de las reuniones públicas, las encuestas y las sesiones de oyentes incluye:

- Falta de información y comunicación en el idioma preferido

Varias personas y familias de nuestra comunidad han identificado las dificultades para acceder a los materiales y la información en su idioma preferido como un obstáculo para acceder a los servicios. Además, han notado que cuando llaman, a veces no pueden hablar de manera constante con alguien de inmediato en su idioma preferido. En cambio, se les pide que esperen para establecer la interpretación o los ponen en espera hasta que se pueda contactar a alguien para que interprete.

- Falta de familiarización con todos los servicios proporcionados por el centro regional

Muchas familias han notado que no siempre reciben información sobre los diferentes servicios que tienen disponibles. Muchas familias nos dijeron que es posible que se enteren de un servicio que podría ser útil años más tarde cuando el servicio tal vez ya no sea necesario.

- Dificultades iniciales para acceder a la admisión y dificultades con el proceso de admisión

Varias familias que fueron entrevistadas y que hicieron comentarios en nuestra reunión pública señalaron que tenían dificultades para saber cómo solicitar la admisión inicial en el centro regional. Indicaron que también conocían a familias que habían sido rechazadas y que se sentían intimidadas por el proceso para apelar su decisión.

- Falta de tecnología y apoyo

Varios hogares indicaron que, a medida que el mundo vuelve cada vez más virtual tras la pandemia, se han sentido abandonados. Concretamente, observaron dificultades para utilizar Zoom y otras tecnologías virtuales y para leer la correspondencia de correo electrónico cifrado. Observaron que no habían podido obtener apoyo en esas áreas y que, posteriormente, habían tenido dificultades para asistir a reuniones o conferencias virtuales y para leer su correspondencia.

- Falta de proveedores de servicios apropiados en su comunidad

Muchas familias han notado que no parece haber suficientes recursos en su comunidad. En



particular, agregaron que, si bien festejan la restauración de los servicios sociales y recreativos, a menudo no tienen proveedores para esos servicios en sus comunidades y, posteriormente, tienen que viajar fuera de su área. Señalaron que se trata de una dificultad adicional, ya que muchas personas no tienen fácil acceso al transporte. Además, señalaron que muchos de los servicios ofrecidos no están en su idioma preferido.

ESFUERZOS REALIZADOS PARA PROMOVER LA EQUIDAD

A través del Programa de Acceso y Equidad los Servicios del DDS y de la financiación del acceso lingüístico y la competencia cultural, el WRC ha participado en una serie de actividades para ayudar mejor a las comunidades desatendidas a acceder a los servicios. Estas actividades incluyen las siguientes:

MAYORES ESFUERZOS PARA TRADUCIR EL MATERIAL DEL CENTRO REGIONAL Y PROPORCIONAR SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN A PEDIDO

En un intento por mejorar el acceso lingüístico, el WRC ha contratado a un especialista dedicado al acceso a los idiomas. Este nuevo puesto se ha dedicado a agilizar el proceso de traducción para los IPP e IFSP, así como la correspondencia a familias y personas. Todos los folletos de las reuniones, así como de servicios y apoyos, se han traducido al español, lo que mejora la accesibilidad dentro de la comunidad. El Westside Regional Center también logró la prestación de los servicios de Hanna Interpreting Services y hemos distribuido materiales instructivos para simplificar el uso de servicios de interpretación. El WRC continúa brindando servicios de interpretación para todos quienes puedan necesitarlos durante una reunión pública, una reunión de la Junta o una reunión privada entre un cliente y su equipo de cuidado.

MATERIALES DE VIDEO EN LÍNEA

El WRC ha realizado una serie de videos que están disponibles en nuestro sitio web y en YouTube. Estos videos proporcionan información detallada sobre una serie de apoyos y servicios. Hemos desarrollado videos de capacitación para ayudar a las familias a comprender mejor los servicios que tienen disponibles. Hemos creado tres cursos distintos: Inicio Temprano (Early Start), Jóvenes y Adultos en Edad Escolar. En estos videos, analizamos las diferentes opciones de servicio disponibles para las familias en cada una de estas cohortes respectivas. Nuestro equipo ha desarrollado 66 videos en inglés y español sobre una variedad de servicios, incluido Relevo (Respite), ILS/SLS, Habilidades Sociales y más. WRC también ha desarrollado una serie de videos que explican los recursos genéricos/comunitarios (por ejemplo, IHSS/SSI).



WESTSIDE REGIONAL CENTER

PORTAL DE ADMISIÓN EN LÍNEA Y EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN COMUNITARIAS CONSTANTES

En noviembre de 2022, el Westside Regional Center lanzó un portal de admisión en línea para simplificar el proceso de admisión. Ahora, en lugar de enviar solicitudes por correo o pedirles a familiares que descarguen e impriman la solicitud, las familias pueden hacer la solicitud fácilmente en línea. Pueden completar la solicitud usando el portal, así como descargar cualquier documentación o material de respaldo en nuestro sitio web. También pueden dar seguimiento de su experiencia de admisión y comunicarse con su asesor de admisión a través del portal. Además, el WRC está realizando esfuerzos continuos de divulgación en diferentes comunidades que han sido identificadas como subrepresentadas. Actualmente, estamos realizando actividades de divulgación en ferias comunitarias, consultorios y clínicas médicas, hospitales, escuelas y programas de Head Start. Ahora, podemos proporcionar un código QR que los proveedores pueden utilizar para acceder rápidamente al portal de admisión y enviar una solicitud en nombre de una persona o familia.

APOYO TECNOLÓGICO COMUNITARIO

El WRC ha contratado a un especialista técnico para que brinde apoyo tecnológico a la comunidad. Entendiendo que las familias pueden tener dificultades para acceder a nuestro nuevo portal de admisión, así como problemas continuos para leer correos electrónicos cifrados y utilizar diferentes softwares de videoconferencias, hemos contratado a un profesional para ayudar a las familias con estos problemas de acceso.

ESPECIALISTA EN ACCESO A LOS SERVICIOS

El WRC ha contratado a un especialista en acceso a los servicios para que nos ayude a realizar actividades de divulgación comunitaria con el fin de reclutar y capacitar a nuevos proveedores de servicios, en particular a aquellos que podrían estar en comunidades desatendidas y que también podrían ser bilingües. Actualmente, estamos realizando una encuesta comunitaria, así como sesiones de oyentes continuas para comprender mejor las necesidades de servicio específicas de estas comunidades. Con esta información, nos dirigiremos a los posibles proveedores con antecedentes identificados a través de una variedad de medios que incluyen ferias de recursos, reuniones municipales y la participación en diferentes eventos comunitarios locales.

RECOMENDACIONES Y PLANES PARA PROMOVER LA EQUIDAD Y REDUCIR LAS DISPARIDADES

El WRC llevará a cabo capacitaciones para el personal el próximo año sobre Competencia Cultural y Humildad. Una de las metas del WRC es contratar nuevo personal para reducir aun más nuestra proporción de casos, de modo que podamos atender mejor a

Comprometidos a brindar apoyo y servicios a personas con discapacidades del desarrollo

5901 Green Valley Circle, Suite 320, Culver City, CA 90230-6953 ■ (310) 258-4000 FAX: (310) 649-1024

www.westsiderc.org



WESTSIDE REGIONAL CENTER

nuestra comunidad en general, así como para centrarnos más en las personas de las comunidades desatendidas que actualmente no acceden a los servicios. El WRC está en el proceso de realizar una auditoría de equidad interna para comprender mejor nuestras propias prácticas y políticas organizacionales a fin de garantizar que sean justas y equitativas para nuestro personal. Esto incluye analizar nuestras prácticas de contratación, capacitación y desarrollo laboral. Además, hemos incluido a nuestro especialista en competencia cultural en nuestras prácticas de incorporación y capacitación continuas.

Queremos actualizar nuestros materiales de video con la información más reciente. Por ejemplo, uno de nuestros planes es desarrollar un video sobre el proceso de apelación y destacar los nuevos servicios. Como se ha indicado, hemos traducido muchos de nuestros materiales al inglés y al español. Además, el WRC se enfocará en la traducción al farsi, que es uno de nuestros nuevos idiomas de alta frecuencia identificados.

DECLARACIÓN FINAL

El WRC sigue agradeciendo la oportunidad de presentar los comentarios sobre nuestras reuniones sobre la POS al Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS). También agradecemos las numerosas oportunidades de financiación a través de los subsidios para el acceso a los servicios y la equidad y mediante nuestra financiación para el acceso lingüístico y la competencia cultural.

RESUMEN DEL ESFUERZO DE DIVULGACIÓN PARA LA REUNIÓN PÚBLICA

El aviso oficial se publicó en el sitio web del WRC el 14 de febrero de 2023.

El aviso de seguimiento se envió por correo electrónico el 16 de marzo de 2023.

7153 direcciones de correo electrónico verificadas recibieron correos electrónicos de seguimiento.

Se abrieron 183 de los 7153 correos electrónicos de seguimiento.

En 11 de 183 correos electrónicos abiertos se hizo clic en los enlaces para revisar la información presentada en el correo electrónico.

Sesión de escucha de la asamblea sobre los gastos de la POS del 11 de mayo

El aviso oficial se publicó en el sitio web del WRC el 27 de abril de 2023.

El aviso de seguimiento se envió por correo electrónico el 27 de abril de 2023.



WESTSIDE
REGIONAL CENTER

7159 direcciones de correo electrónico verificadas recibieron correos electrónicos de seguimiento.

Se abrieron 175 de los 7159 correos electrónicos de seguimiento.

En 15 de 175 correos electrónicos abiertos, se hizo clic en los enlaces para revisar la información presentada en el correo electrónico.