



INLAND REGIONAL CENTER

...valuing independence, inclusion, and empowerment

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

Telephone: (909) 890-3000

Fax: (909) 890-3001

18 de mayo del 2022

Departamento de Servicios de Desarrollo
1215 O Street, MS 8-20
Sacramento, CA. 95814
(916) 651-6309
OCO@dds.ca.gov

Sr. Cruz:

El Centro Regional de Inland (IRC) está enviando esta carta en respuesta a la carta con fecha del 21 de marzo del 2022 del Departamento de Servicios de Desarrollo. Esa carta le notificó al IRC que basándose en los datos de la proporción de casos que el IRC envió al Departamento el 10 de febrero del 2022, el IRC no cumplió con la proporción de casos requerida para 1) los consumidores inscritos en los Servicios de Exención Basados en el Hogar y la Comunidad; 2) individuos de treinta y seis meses, o más chicos; 3) individuos de más de tres años, individuos sin exención, no instigadores; 4) individuos con necesidades complejas. Estas proporciones son obligatorias de acuerdo al Código de Bienestar e Instituciones (WIC) sección 4640.6 sub (c) y Artículo IX, Sección 2 del Año Fiscal 2021-2022 del Contrato del Centro Regional. Este es el plan de corrección del IRC como requiere la Sección 4640.6 (f) del WIC.

Los datos de la proporción de casos de febrero del 2022 para los clientes inscritos en los Servicios de Exención Basados en el Hogar y la Comunidad eran de 1 por 77 (la porción de casos requerida es de 1 por 62, California tiene un promedio de 1 por 79), y para los individuos de treinta y seis meses o menores era de 1 por 67 (la porción de casos requerida es de 1 por 62, California tiene un promedio de 1 por 65). Además, la porción de casos para los individuos de más de tres años, sin exención, no instigadores es de 1 por 81 (la porción de casos requerida es de 1 por 66, California tiene un promedio de 1 por 82). Finalmente, la porción de casos para los clientes con necesidades complejas es de 1 por 28 (la porción de casos requerida es de 1 por 25, California tiene un promedio de 1 por 23).

Al igual que en años previos, el IRC continúa experimentando un tremendo crecimiento en la población de clientes durante el último año. A finales de marzo del 2022, el IRC tenía 42,890 clientes. El IRC ha continuado publicando oportunidades de trabajo para Coordinadores (as) de Servicios al Consumidor (CSCs) y contratado esas posiciones. Desde el 30 de junio del 2021, el IRC ha contratado 81 persona. Sin embargo, el IRC perdió y tuvo que volver a contratar 52 posiciones adicionales. Durante este periodo, el IRC contrato 35 puestos de crecimiento, como se indica anteriormente, nosotros continuamos anunciando nuevos empleos y continuamos contratando personal.

El Equipo Directivo del IRC, actualmente, está renovando el Nuevo Programa de Patrocinio del Personal para todos los nuevos empleados. Actualmente, los procesos e incentivos para asesorar a los nuevos empleados a través del personal experimentado para enseñar y capacitar a los nuevos empleados esta siendo renovado. Esperamos fomentar un mayor conocimiento y comprometer a los empleados nuevos a servir mejor a nuestra comunidad a través de esta renovación.

El IRC también está explorando la posibilidad de incentivar a nuestro personal bilingüe con una remuneración mensual. Nosotros queremos cumplir con las necesidades de la comunidad y compensar adecuadamente a nuestro equipo por escribir, leer y hablar español para nuestros padres/clientes hispanoparlantes. Nosotros creemos que esta remuneración ayudará a reclutar candidatos que apoyen el crecimiento continuo de la agencia y ayuden a reducir las desigualdades de la Compra de Servicios.

Antes de la pandemia, el proceso de contratación del IRC consistía en entrevistar y valorar en persona, asistir a ferias universitarias de carreras profesionales, y publicar ofertas de empleo en Monster y LinkedIn. Una vez que ocurrió la pandemia y California entro en un estado de emergencia, el IRC implementó un horario de trabajo remoto, y la congelación de la contratación entro en vigor por un corto periodo de tiempo. Cuando llego el momento para que el IRC comenzara la contratación nuevamente para llenar puestos de crecimiento y sustitución, la manera anterior de contratación y valorización no eran una opción. Esto permitió que el departamento de Recursos Humanos (HR) desarrollara un nuevo proceso digital de contratación en donde el video y las entrevistas virtuales se han convertido en la nueva normalidad para la agencia. Los administradores fueron capacitados en el nuevo proceso de entrevistas virtuales, y a los candidatos se les solicitó que enviarán sus valorizaciones a través del internet, ambos desde la comodidad de sus hogares.

Mientras que se han visto muchos aspectos positivos de la contratación virtual, esto también ha traído algunos desafíos. Seguido hay problemas con la conexión y comunicación de las entrevistas virtuales si hay una falla con el sonido o el video. También puede ser difícil para que un candidato establezca una conexión con el administrador que está contratando si alguien se siente incómodo al hablar por cámara.

Un horario de trabajo remote también aumento la necesidad de candidatos más flexibles que puedan capacitarse y aprender un trabajo nuevo utilizando plataformas desconocidas, como, por ejemplo, Microsoft Teams. Después de casi dos años de la contratación y entrevistas virtuales, el IRC ha contratado a más de 80 nuevos empleados y abrió más de 30 nuevos puestos de crecimientos— durante tiempos difíciles cuando muchas compañías a nivel mundial fueron forzadas a cerrar o hacer recorte de personal.

El 28 de marzo del 2022, el IRC público una notificación para los clientes, familias, personal, y miembros de la comunidad solicitando información para lograr que la carga de trabajo este en cumplimiento con inlandrc.org. A ellos se les proporcionó la opción de dar sus opiniones a través del correo electrónico, fax, encuesta, o correo regular. Una copia de la carta de DDS con fecha del 21 de marzo del 2022, también se le proporcionó a la comunidad.

El 29 de marzo del 2022, una encuesta sobre la proporción de casos en inglés y en español se publicó en todas las plataformas de redes sociales del IRC para solicitar ideas. A los padres, clientes, proveedores, y socios comunitarios se les dio la oportunidad de asistir a una Reunión Publica el 21 de abril del 2022 a las 4 pm, a través de Zoom.

También se habló del tema el 18 de abril del 2022, en la reunión del Comité Asesor de Proveedores (VAC), pero no se proporcionaron comentario.

Al Consejo Estatal sobre Discapacidades de Desarrollo (SCDD) se le solicitó su aportación acerca de la proporción actual de la carga de trabajo a través de un correo electrónico el 23 de marzo del 2022, que quedo sin respuesta.

El 23 de marzo del 2022, todas las Organizaciones Comunitarias (CBOs) del IRC que recibieron fondos de subvenciones del Departamento de Servicios para el Desarrollo (DDS) se les solicitó sus comentarios a través de un correo electrónico con relación a la proporción de casos actuales. Solamente la Sociedad de Autismo del Inland Empire (ASIE) ha respondido en el momento de redactar este informe. El ASIE señaló que la financiación del personal adecuado en todo el sistema del Centro Regional parecer ser la barrera principal para reducir la proporción de casos.

Se envió un correo electrónico a todo el personal del IRC el 24 de marzo del 2022, que hizo la siguiente pregunta:

Considerando que la financiación adicional que se solicitó para contratar a más CSC para reducir la proporción de casos no fue incluida en el presupuesto anterior, ¿ cómo puede el IRC reducir la proporción de casos de ahora en adelante?

La respuesta del personal a la pregunta anterior está registrada, inédita, en el Apéndice A.

La encuesta de la proporción de casos en inglés y en español publicada en inlandrc.org y las redes sociales no recibió respuestas con sugerencias que se relacionen directamente a reducir la proporción de casos actuales.

Al hablar con las familias el 21 de abril del 2022, a través del Zoom, no se proporcionaron comentarios públicos después de que se proporcionó una pequeña presentación. Doce padres de clientes del IRC asistieron a la junta.

Atentamente,

Lavinia Johnson
Directora Ejecutiva

Copy: Cameron Page, IRC
Nancy Bargeman, DDS
Brian Winfield, DDS

Apéndice A

Aportación del Personal acerca de la Proporción de Casos- Inédita

Pregunta: Considerando que la financiación adicional que se solicitó para contratar a más CSC para reducir la proporción de casos no fue incluida en el presupuesto anterior, ¿ cómo puede el IRC reducir la proporción de casos de ahora en adelante?

1. Yo siempre he deseado que el IRC utilice pasantes para ayudar con la carga de trabajo, y como trabajadora social, yo creo que este sería un lugar excelente para realizar las prácticas profesionales. No se le tendría que pagar a los pasantes y ellos podrían ayudarle a las CSC con muchas funciones. Eso es lo que yo pienso!
2. Bueno debido a que no se incluyen los fondos en el presupuesto anterior para más CSCs y para bajar la proporción de casos, la única cosa viable y correcta de hacer, en mi opinión, sería que todas (os) los PM tomaran una carga de trabajo y que algunos de los directores realizarán las funciones de los/las PMs y que el director ejecutivo realizara las funciones de los directores. Sin embargo, hay algunas desigualdades con algunas cargas de trabajo ya que algunos tienen números más altos que otros. Otra idea sería analizar la elegibilidad y solamente hacer elegibles a aquellos que realmente necesitan la ayuda. Hay muchos consumidores que califican, pero que realmente no necesitan servicios o su discapacidad no es tan severa para calificar, más, sin embargo, califican. Quizás distribuir casos a cargas de trabajo conforme a sus necesidades reales y aquellos que no tengan necesidad de la administración de casos a cargas de trabajo que no reciben específicamente POS o no quieren POS.
3. Yo creo que el contratar más personal ayudaría con la carga de trabajo, sin embargo, se debe considerar un aumento de salario y es imprescindible el pago bilingüe. Esto ayudaría a reclutar y a retener al personal.
4. En mi opinión, si no hay un presupuesto disponible para contratar a más CSCs para reducir la proporción de casos, no hay mucho que se pueda hacer hasta que un presupuesto nuevo incluya esta necesidad. Sin embargo, yo también creo que la solución no solamente debería ser el contratar más administradores de casos. Si el objetivo final para reducir la proporción de casos es para mejorar la calidad del servicio que se les proporciona a nuestros consumidores, entonces, yo creo que sería útil considerar otras maneras de reducir o cambiar las funciones de los/las Administradores (as) de Casos, resultando en proporcionar una mejor calidad de servicios.
5. Mis primeros pensamientos al ver este correo electrónico fueron...¿Cuántas veces hará esta pregunta el IRC? Con todo respeto.... Nos han hecho esta pregunta en varias ocasiones dentro de los 10 últimos años. Yo recuerdo que Keven Urtz iba a cada unidad y hacia esta pregunta. En aquel entonces nuestro equipo proporcionó sugerencias, él las escribió y se fue. Yo también recuerdo haber recibido un correo electrónico hace varios años que hacia la misma pregunta. Y nada a cambiado. Yo se que se proporcionaron varias sugerencias. ¿A dónde van estas sugerencias? ¿Caen en oídos sordos? El IRC realmente quiere arreglar el problema o simplemente pasan por esta acción para mostrarle a DDS que la gerencia está intentando ... Quizás debería ignorar el correo electrónico ya que de todas maneras nada va a cambiar...Lo que he dicho en el pasado es que el IRC debería redistribuir los casos por números y no de acuerdo a las edades. Yo sé que hay algunas unidades con csc que solamente tienen entre 60 a 70 casos en volumen de trabajo... háganlo en donde cada csc administre casos sin importar

- la edad del cliente. Yo no estoy totalmente segura si esta es la solución para todo, pero tampoco hemos podido ver que sugirieron los/las CSC en el pasado. Sería muy bueno que las sugerencias que se recopilen sean compartidas con el personal de administración de casos y que decidamos como agencia como se puede solucionar este problema. No hemos escuchado nada y no hemos visto una mejoría...Nos estamos ahogando.....muchos de nosotros necesitamos ayuda. Espero que esto no se tome como una falta de respeto y grosería, pero como una manera honesta, verdadera y conforme a mi experiencia.....
6. El IRC necesita resolver el problema del costo de vida si ese es el caso. Actualmente, la CSCs no ganamos lo que valemos, y el IRC espera que mantengamos una proporción de casos alta a pesar de no recibir la compensación adecuada, esto es extremadamente problemático.
 7. La única manera de reducir la proporción de casos es contratar a más personal. Si la financiación que se solicitó para contratar a más CSC no esto incluida en el presupuesto anterior, entonces, quizás una opción sería encontrar maneras en las que la agencia pueda reducir sus gastos, para lo que se ahorre se utilice para el presupuesto de personal. Una manera de reducir gastos sería que más CSC trabajaran de casa de manera permanente. Quizás se deberían considerar ciertos requisitos; por ejemplo, ofrecer la opción de trabajar desde casa a las CSC que han trabajado en el IRC por un tiempo definido y/o a las que han mostrado que son igual de productivas- o a un más- trabajando en casa como en la oficina. Ahora que la mayoría de nosotros nos hemos cambiado a los archivos electrónicos, el imprimir no es tan necesario como lo era antes. El que más CSC se cambien a los archivos electrónicos y trabajen de casa de manera permanente reduciría los costos y gastos de los servicios públicos con relación a mantener productos de oficina. Además, los archivos electrónicos son más eficientes, y por lo general, son más seguros para mantener la confidencialidad, porque hay menos riesgo que se pierdan o se los roben mientras están en la comunidad. Para aquellos que quizás están batallando con la transición de los archivos de papel a los archivos electrónicos, quizás, se podría ofrecer una capacitación a cualquier empleado que le gustaría aprender como realizar la transición. Yo creo encarecidamente que para poder apoyar en realidad a las CSC que les gustaría trabajar de casa de manera permanente, la agencia debe permitirnos utilizar nuestra impresora y escáner en el hogar. Esto hará que sea más fácil trabajar de casa, y que las personas no sientan la necesidad de ir tanto a la oficina. Para ser completamente honesta, yo creo que la confianza juega un gran papel en esto; yo creo que la agencia debe aprender a confiar en sus empleados para continuar realizando nuestro trabajo de manera profesional. Eso significa confiar en que las CSC no utilizarán sus impresoras/escáner de manera irresponsable en casa y que mantendrán las normas de confidencialidad. Para eso, una capacitación acerca de los principios de la administración de casos, incluyendo la importancia de mantener la confidencialidad podría considerarse. Ya se nos han proporcionado dos incentivos de \$500 para trabajar de casa, eso cubre el costo de comprar una impresora/escáner para la casa, un escritorio sencillo y otros productos de oficina necesarios. Aunque los incentivos que se nos proporcionaron nos ayudaron mucho, yo no creo que sean necesarios de ahora en adelante. El trabajar de casa reduce de manera considerable los costos para no tener que ir y venir de la oficina todos los días. También es mucho mejor para el medio ambiente, pero eso no viene al caso. Finalmente, el permitirle a las CSCs la opción de trabajar de casa de manera permanente, liberaría más espacios en la oficina para los que prefieren estar en la oficina. Aquellos que regresen a la oficina regresarían sus Surfaces, las cuales se podrían almacenar y finalmente reciclar a las CSC que necesiten una después. De esta manera, en última instancia los Surfaces no serían un costo desperdiciado, (lo cual sería si se le requiere a todo el personal regresar a la oficina, ya que literalmente, estarían sin uso), ni la agencia tendría que comprar una nueva cada vez que se dan la vuelta. De todos modos, estas son simplemente unas pocas ideas. Gracias por comunicarse con nosotros.
 8. El IRC debería contratar más CSCs para reducir la proporción de casos o el salario actual de las CSCs debería ser considerado y recibir un mayor salario por porción de casos.
 9. El IRC debería regresar al modelo de 2 semanas de una capacitación integral para todo el personal nuevo. Desafortunadamente, debido a varios cambios (el personal yéndose) en el IRC, los patrocinadores han estado a cargo de capacitar al personal nuevo en un sinnfín de ocasiones, porque el personal nuevo no está recibiendo nada de capacitación integral por adelantado o una preparación antes de que se les asignen los casos. Esto conduce a la sobrecarga de los patrocinadores y en última instancia, se les proporcionan dos responsabilidades de tiempo completo sin más incentivos. Si un patrocinador no se puede hacer cargo de sus casos, sus familias sufren y/o cae sobre el resto de la unidad para ayudar a cubrir dichos casos. Y si un patrocinador no puede proporcionar una capacitación completa al personal nuevo, esto conduce a que el personal nuevo no esté preparado para manejar sus casos..... además con lleva a que la familia sufra debido a la falta de apoyo y en última instancia, el personal nuevo se va

- porque esta abrumado y no preparado o necesita de apoyo continuo de los patrocinadores y que cubran los casos el resto de la unidad. Por supuesto, se entiende, que no todo el personal aprende igual y aprenden a su paso. Sin embargo, el garantizar que asistan a la capacitación previa de 2 semana sería una gran ayuda para adelantarse a la gestión de los casos y los protocolos del IRC. Otra sugerencia sería ofrecer una compensación monetaria de incentivos para cada patrocinador (solamente mientras capacitan al personal. No una invención en curso, por unidad, ya que están tomando responsabilidades adicionales en cualquier momento que se contrata personal nuevo.
10. En los últimos años, nuestra carga de trabajo ha aumentado (especialmente en la edad escolar) de consumidores a los que se les ofrecen servicios del Centro Regional por medio de la “elegibilidad provisional” debido a los protocolos del Covid19. Estos consumidores no tienen un diagnóstico oficial, sin embargo, los padres esperan recibir los mismos recursos y ayuda que cualquier otro niño (a) en nuestra carga de trabajo recibiría. Además, debido a que estos consumidores no tienen un diagnóstico oficial, ellos no pueden recibir servicios de comportamiento a través de la escuela o seguro médico, lo que lleva al IRC también cubrir estos costos. Los padres también se frustran mientras no califican para el Centro Regional, ellos no pueden recibir más ayuda especializada en la escuela o en otros programas. De acuerdo al Pre-Covid, estos casos no calificarían para los servicios del Centro Regional. Ahora, la carga de casos de las CSC está aumentando con estos casos específicos, cuando en realidad no hay ningún apoyo que proporcionar. E estos casos tampoco se le proporcionan fechas específicas de cuando se le revalorará para determinar si los servicios deben continuar. Si los déficits son pocos o ninguno en el CDER, no deberíamos proporcionar una valorización más rápida para determinar si los servicios del IRC son necesarios? Además, muchos de nuestros consumidores continúan permaneciendo en nuestra carga de trabajo con muy pocos o ningún déficit en el CDER y/o la familia no quiere ningún servicio que ofrece el IRC. Una sugerencia para implementar protocolos continuos para revisar los casos con nada de POS (dentro de varios años específicos), falta de comunicación de la familia, y poco o nada de déficits en el CDER para determinar si los servicios del IRC todavía son necesarios o si el caso se debería cerrar debido a la falta de ayuda necesaria del IRC. Esto ayudaría a eliminar a las familias que mantienen al IRC “solo por tenerlo”, y garantizar que nuestro trabajo como CSCs permanezca impactante para las familias y consumidores que genuinamente si quieren nuestro apoyo continuo.
 11. Antiguamente, los administradores del programa tenían pequeñas cargas de trabajo para ayudar y los directores tomaban más responsabilidades de los pms. Se necesita un pueblo para hablar.
 12. Al contratar a más personal resulta en que nunca se recibe un COLA, por sus siglas en inglés, parece ser que debemos soportar un aumento en la gran cantidad de casos. No hay dinero en el presupuesto para más personal; el presupuesto se debería ir a COLA. Necesitamos desesperadamente un COLA. Yo pediría que el IRC le solicite al DDS abordar un incremento en el presupuesto de OPPS para permitir más personal y permitir un COLA que se necesita con urgencia. Nuestros bajos ingresos afectan mucho nuestra moral y habilidad de hacernos cargo de la gran cantidad de números en nuestros casos. Sugerencia de cómo reducir la proporción de casos; los consumidores que no reciben servicios deberían ser colocados en un estatus trimestral. Los consumidores que reciben servicios deberían ser colocados en un estatus anual. Los consumidores que viven en residencias o asisten a un programa de día deberán ser visitado de manera trimestral.
 13. Hay unidades que cubren ciudades que son áreas muy bien desarrolladas. Muchas casas están siendo construidas y algunas unidades reciben casos con más frecuencia. El reasignar ciudades a las unidades con menos afluencia de casos relevaría a las unidades que actualmente tienen 105 casos por administrador de casos. Se debería considerar a los pasantes para relevar la administración de casos, ya sea el asignarle una carga pequeña de casos o quitarles algunas responsabilidades a los administradores de casos. El trabajo administrativo, como, por ejemplo, solicitar expedientes se puede reasignar a los pasantes u otro personal.
 14. Más revisión de elegibilidad. En ocasiones recibimos casos sin condiciones sustanciales de discapacidad. Algunos consumidores tienen cinco en todo el CDER sin ningún déficit y sin POS, sin SSI, ni IHSS, no asisten a la educación especial, etc. 2) Tampoco, no más elegibilidad provisional reduciría la carga de casos.3) También darle a los PMS una carga de casos. Debido a que reciben un salario, ellos pueden trabajar fuera de las horas de trabajo, no así las CSC. Hay personas que no se pueden reunir durante las horas de trabajo.