



13 de septiembre de 2023

Departamento de Servicios de Desarrollo

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA. 95814

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

A quien corresponda:

Inland Regional Center (IRC) presenta esta correspondencia en respuesta a la carta del Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS) fechada el 5 de mayo de 2023.

Según lo ordenado, el IRC debía llevar a cabo una reunión de aportación pública en relación con los resultados de los Indicadores Básicos Nacionales (National Core Indicators, NCI) para las encuestas de los NCI de Familias Adultas, Familias Infantiles y Tutores Familiares en el Año Fiscal (AF) 2021-22.

Esta directiva sigue el artículo 4571(h)(1) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions, W&I), que exige que cada centro regional presente anualmente los datos recogidos en las encuestas del NCI en una reunión pública de su consejo de administración para evaluar el rendimiento comparativo del centro regional e identificar las mejoras necesarias en los servicios para los clientes, incluidos, entre otros, los servicios de gestión de casos.

El 1 de junio de 2023, el IRC publicó un aviso en el que informaba a los clientes, familias, personal y miembros de la comunidad de la reunión pública híbrida de aportaciones del 11 de septiembre de 2023 con todos los datos asociados. El aviso fue publicado como un anuncio el 31 de julio de 2023, en la página principal de inlandrc.org. La reunión pública se publicó en las redes sociales del IRC los días 28 de agosto, 1, 6 y 11 de septiembre. El enlace del IRC con la DDS fue notificado de la reunión por correo electrónico el 8 de junio de 2023.

Los datos del NCI para la familia adulta, la familia infantil y el tutor familiar para el año fiscal 2021-22 estaban disponibles para su revisión en la página inlandrc.org/accountability.

El 11 de septiembre de 2022, a las 6:30 p. m., se celebró una reunión pública híbrida a la que asistieron 40 participantes. El IRC proporcionó a las familias que viajaban a la reunión desde el Valle de Coachella \$50 en tarjetas de gasolina proporcionadas por el proyecto de Acceso al Idioma y Competencia Cultural

(Language Access and Cultural Competency, LACC). A la reunión asistieron 4 participantes de forma virtual. La DDS también estuvo presente virtualmente.

El panel estuvo compuesto por la Directora Ejecutiva Lavinia Johnson, el Director de Servicios Comunitarios Vince Toms, el Administrador del Programa de Participación Comunitaria CJ Cook, el Director de IT Kurtis Franklin, el Técnico de Servicio al Consumidor III Participación Comunitaria George Gonzalez, la Especialista Cultural en Sordera y Discapacidad Auditiva (Deaf and Hard of Hearing, D/HH) del IRC Estefanía "Fania" Peña, la Especialista Cultural del IRC María "Mari" Rodríguez, el Director de Servicios de Transición Eric Hamler, la Directora Financiera (virtualmente) Merrissa Steuwer, y la gerente del Programa de casos 1:40 Lilliana Garnica. Los miembros de la Junta de Fideicomisarios presentes fueron, Jay Connor, Josuah Souder, y Eric Naranjo.

Las Organizaciones de Base Comunitaria (OBC) que recibieron fondos de subvención para el acceso a los servicios y la equidad que asistieron en persona fueron la Sociedad de Autismo de Inland Empire (Autism Society Inland Empire, ASIE) y la Fundación Ives Torres. Familias Fisrt y GANAS asistieron virtualmente.

El IRC proporcionó servicios de interpretación al español y a la Lengua de Señas Estadounidense (American Sign Language, ASL) para los asistentes gracias a la financiación del LACC. No se ha recibido ninguna solicitud de lenguas de baja frecuencia. Los miembros de la comunidad D/HH no asistieron a la reunión. Catorce asistentes utilizaron los servicios de interpretación al español.

Los asistentes recibieron una presentación en PowerPoint sobre la evaluación de los datos del IRC en comparación con los administrados el año anterior. Tras la presentación, se pidió a los asistentes que hicieran sus aportaciones.

Los asistentes a la sesión abierta recibieron las siguientes aportaciones.

1. Los datos eran confusos y parecían estar desfasados y sesgados.
2. Preguntas que no parecían "tener sentido" en la comunidad con Discapacidad Intelectual o de Desarrollo (Intellectual or Developmental Disability, I/DD)
3. Uno de los padres que participó en el NCI declaró que tardó dos horas y que, en su opinión, era demasiado tiempo para una encuesta.
4. Los padres monolingües de habla hispana o que se identifican como latinos han expresado a las organizaciones comunitarias con las que trabajan que se sienten poco respetados por las preguntas y el proceso de la encuesta del NCI.
5. Uno de los padres declaró que las preguntas eran demasiado complejas y que a menudo respondía "otro" porque el empleado del SCDD que administraba la encuesta no podía aclarar más la pregunta.
6. Uno de los participantes en la reunión afirmó que "las personas que hacen las preguntas no entienden lo que preguntan (la encuesta del NCI). Soy una persona con experiencia y no entendí lo que me preguntaban (encuesta del NCI)"

El IRC identificó algunas tendencias positivas en los datos. Los clientes encuestados conocen a su Coordinador de Servicios al Consumidor (Consumer Service Coordinator, CSC) y pueden ponerse en contacto con él. Más del 60% de los encuestados creen que se les mantiene informados, en su lengua materna, sobre los programas y servicios ofrecidos. Este dato coincide con la encuesta lingüística LACC

realizada en 2022. Por último, cerca del 80% de los encuestados se sienten apoyados y respetados en lo que respecta a su cultura.

Como agencia, tenemos algunas preocupaciones considerables con la encuesta del NCI.

- El IRC cree que el tamaño de la muestra es demasiado bajo.
- Cada Centro Regional tiene sus propios retos.
 - Lingüística
 - Barreras geográficas
 - Disponibilidad de los proveedores
 - Diferencias culturales
- Demasiadas preguntas
- La comunidad de Personas Sordas y con Dificultades Auditivas (D/HH) no participó.
 - Los clientes/padres y cuidadores que son D/HH están excluidos del NCI debido a la barrera del ASL.
- Las lenguas de baja frecuencia identificadas por el DDS no están representadas.
- Las comunidades negras, indígenas y de personas de color (Black, Indigenous, and People of Color, BIPOC) no están adecuadamente representadas.
- Informes de preguntas poco claras, imprecisas y carentes de claridad.
- Informes de comunicaciones vagas y poco claras del SCDD al principio del ciclo de encuestas.

La especialista en D/HH del IRC señaló que la comunidad sorda desconoce la encuesta del NCI o su propósito, posiblemente debido a los limitados esfuerzos de divulgación. Los folletos sobre la encuesta están disponibles en 12 lenguas, incluidas las de baja frecuencia. Aun así, el ASL no se incluye en los materiales de marketing de la encuesta, lo que la hace inaccesible para quienes se comunican principalmente en ASL, un lenguaje espacial-visual sin componentes escritos ni hablados.

En el sitio web de la DDS hay videos subtítulos sobre la encuesta NCI, pero puede que no sean cultural y lingüísticamente accesibles. Por ejemplo, la información sobre el vídeo de la Encuesta de Adultos en Persona que se encuentra en dds.ca.gov no utiliza un intérprete ASL, los subtítulos no están activados y tiene diez años de antigüedad.

Además, los videos de la DDS solo contienen subtítulos en inglés, lo que excluye de hecho a las personas D/HH cuya lengua materna no es el inglés ni el ASL y que pueden recurrir a la lectura de labios como herramienta para mejorar el acceso. Es importante considerar la posibilidad de ofrecer opciones o alternativas de subtítulo en varios idiomas para garantizar la inclusión de estas personas. Como resultado, el IRC creó un video en ASL para que nuestros clientes pudieran participar. Además, la especialista en D/HH del IRC organizó un grupo de discusión de la comunidad sorda para ayudarnos a comprender mejor las barreras y poder crear estrategias para eliminarlas. El informe de este grupo de

discusión se revisará con el equipo de dirección ejecutiva una vez finalizado y se pondrá a disposición del público a través de inlandrc.org.

Muchas personas de la comunidad sorda, especialmente las que padecen I/DD, se han enfrentado históricamente a dificultades tanto en el lenguaje escrito como en el hablado debido a las barreras sociales y culturales existentes. En consecuencia, pueden tener dificultades para comprender plenamente la información escrita. Es importante ofrecer alternativas accesibles, como interpretación ASL en persona, y apoyo adicional, como ayudas visuales, lenguaje simplificado o asistencia a la comunicación, para garantizar una comunicación eficaz.

La falta de conocimiento sobre los servicios de retransmisión que proporcionan acceso a la comunicación puede ser una barrera a la hora de contactar con clientes D/HH y familias para informarles sobre la encuesta NCI. Las personas sordas suelen tener dos números de teléfono. Uno es un número móvil utilizado para enviar mensajes de texto y otras herramientas de comunicación; otro es un número de servicio de retransmisión de vídeo (video relay service, VRS) específico para llamadas de retransmisión de vídeo. Las personas sordas pueden utilizar este número para conectar con un intérprete de lengua de signos que facilite la comunicación entre ellas y la persona oyente que llama.

Muchas personas no saben que existen los servicios de retransmisión o que pueden utilizarse para facilitar la comunicación con personas sordas o con dificultades auditivas. Algunos pueden no tener la educación o la formación necesarias para utilizar los servicios de retransmisión, lo que lleva a una falta de concienciación sobre la utilización eficaz de estos servicios. Es frecuente que a las personas sordas les cuelguen las llamadas de oyentes que no están familiarizados con el servicio de retransmisión.

El IRC seguirá:

- Abogando por la eliminación de las barreras a la inclusión.
- Creando materiales de marketing lingüísticamente competentes para los clientes del IRC.
- Asesorando, formando e informando a los CSC de la NCI.
- Apoyando al SCDD en sus esfuerzos en cada ciclo mediante correos electrónicos al personal y apoyo en las encuestas.
- Utilizando la financiación de LACC para involucrar a D/HH y a lenguas y culturas de baja frecuencia.
- Creando materiales de marketing de fácil lectura.
- Manteniendo Inlandrc.org y todas las páginas asociadas que proporcionen información al cliente, a los padres y a los cuidadores.
- Basándose en los resultados del NCI, el IRC seguirá ofreciendo cursos de formación para clientes y padres, como alternativas a la tutela.
- RR. HH. seguirá reclutando, contratando e incorporando nuevo personal para limitar al máximo el cambio de CSC.

Si tiene alguna pregunta sobre esta carta, no dude en ponerse en contacto con community@inlandrc.org

Atentamente,

Lavinia Johnson, Directora Ejecutiva

CJ Cook, Administrador del Programa de Participación Comunitaria

CC: Maureen, O'Connell, presidenta del consejo de administración del IRC

Ernie Cruz, Subdirector de la División de Servicios Comunitarios Departamento de Servicios de Desarrollo