

## Recomendación del Grupo de Trabajo 4: Contratación del Centro Regional

**Área de Enfoque del Grupo de Trabajo:** Las personas y sus familias experimentan sistemas consistentes, transparentes, responsables y basados en datos que se centran en los resultados.

**Prioridad #3 del Grupo de Trabajo:** Fortalecer la responsabilidad del DDS, el centro regional, los proveedores y los vendedores para lograr resultados equitativos y centrados en la persona.

**Prioridad #3 Versión en lenguaje sencillo:** Asegurarse de que el DDS, los centros regionales y los proveedores se responsabilicen. Deben brindar los servicios que se supone que deben brindar. Deben generar resultados justos y centrados en la persona.

### Paso 1: Definir un Objetivo Universal para la Prioridad (Dónde queremos estar)

**Las personas recibirán los servicios y apoyos que necesitan, cuando los necesitan, de manera que puedan llevar la vida que desean.**

El objetivo general es garantizar un sistema transparente, justo y centrado en la persona donde DDS, los centros regionales y los proveedores brinden servicios con responsabilidad y comunicación clara, empoderando a las personas y familias para acceder al apoyo que necesitan de manera efectiva.

Recomendación: Revisar y actualizar los contratos de los centros regionales con DDS para mejorar el desempeño y brindar una mejor supervisión, responsabilidad y cumplimiento.

- Considere cómo los contratos que DDS tiene con los centros regionales pueden utilizar mejor los mecanismos de cumplimiento.
- Revise los requisitos del contrato del centro regional y considere cómo se pueden alinear las medidas de desempeño y los programas de incentivos para reforzar el desempeño, el monitoreo y la supervisión.
- Consideremos cómo se podrían incluir "disposiciones de flujo descendente" en los contratos del RC. Las disposiciones de flujo descendente son requisitos que DDS podría incluir en sus contratos RC que requieren que los RC creen y apliquen los requisitos que tienen para sus proveedores y otros contratistas. Esto se ha hecho en otros contratos estatales, incluido el DHCS y sus contratos con Planes de Atención Administrada (MCP) y sus proveedores contratados.
- Asegúrese de que los centros regionales tengan las herramientas y la autoridad necesarias para gestionar a sus proveedores de modo que presten servicios y resultados de alta calidad.

### Paso 2: Desarrollar una Declaración del Problema para la Prioridad (Dónde Estamos Ahora)

Los autodefensores, los familiares y otras partes interesadas no creen que los centros regionales sean lo suficientemente responsables del acceso, la prestación de servicios y los resultados. Muchas partes interesadas sienten que la comunicación del DDS y los centros regionales sobre sus requisitos y cómo los RC y los proveedores deben rendir cuentas no es clara, lo que dificulta que las personas y las familias accedan a todos los servicios que necesitan. Estos problemas pueden obstaculizar resultados justos y centrados en las personas y afectar la confianza en el sistema.

Actualmente, existen inconsistencias en la prestación de servicios y la comunicación por parte del DDS, los centros regionales y los proveedores. Muchas personas y familias enfrentan desafíos para comprender sus derechos y acceder a los servicios que necesitan, lo que genera resultados desiguales y frustración con el sistema. La transparencia y la rendición de cuentas siguen siendo áreas que necesitan mejora.

### Paso 3: Identificar las Causas Fundamentales del Problema

Las causas fundamentales de los problemas incluyen lo siguiente:

- Falta de mecanismos estandarizados de rendición de cuentas:
  - Las políticas y la supervisión inconsistentes conducen a diferentes niveles de responsabilidad y desempeño.
- Prácticas de comunicación insuficientes:
  - El lenguaje complejo o poco claro en los materiales de comunicación dificulta que las personas y las familias comprendan sus derechos y los servicios disponibles.
- Transparencia limitada:
  - Los datos sobre la prestación de servicios, las denegaciones y las Notificaciones de Acción o Apelaciones (NOPA) no siempre se comunican en un lenguaje claro que las personas de diferentes culturas puedan entender.
- Limitaciones de Recursos:
  - La escasez de personal, la financiación limitada y la gran cantidad de casos reducen la capacidad de los proveedores de servicios para satisfacer las necesidades individuales de manera eficaz.
- Barreras Culturales y Lingüísticas:

- La consideración inadecuada de las diversas necesidades culturales y lingüísticas puede dar lugar a servicios que no sean totalmente accesibles o relevantes para todas las comunidades.
- Coordinación Fragmentada:
  - La falta de una colaboración optimizada entre proveedores, centros regionales, DDS y otros sistemas de salud y servicios sociales crea ineficiencias e inconsistencias en la prestación de servicios.
- Complejidad del Sistema:
  - Navegar dentro del sistema de servicios de desarrollo y a través de otros sistemas de servicios sociales y de salud es a menudo abrumador para las personas y las familias, con procesos y procedimientos poco claros que contribuyen a necesidades insatisfechas.

#### Quién se queda atrás:

El proceso de admisión actual deja atrás a muchos grupos de personas y familias, incluidos los siguientes:

- Personas con Dominio Limitado del Inglés:
  - Quienes enfrentan barreras lingüísticas pueden tener dificultades para comprender los servicios disponibles, sus derechos y cómo acceder al apoyo.
- Comunidades Desatendidas:
  - Las familias de bajos ingresos, las poblaciones rurales y las comunidades de color a menudo experimentan disparidades en el acceso a los recursos y la defensa.
- Personas con Necesidades Complejas:
  - Las personas que requieren servicios especializados o intensivos pueden no recibir el apoyo adecuado debido a limitaciones de recursos o falta de experiencia.
- Familias Nuevas en el Sistema:
  - Aquellos que no están familiarizados con el sistema de servicios de desarrollo a menudo encuentran desafíos para navegar por su complejidad, lo que genera necesidades no satisfechas.
- Personas Sin un Fuerte Apoyo de Defensa:
  - Las personas que carecen de defensores familiares, comunitarios o profesionales pueden tener dificultades para que se escuchen sus voces y se atiendan sus necesidades.
- Familias Culturalmente Diversas:
  - Las familias cuyos valores y prácticas culturales no se comprenden o respetan plenamente pueden encontrar que el sistema es menos receptivo a sus necesidades.
  - Personas que utilizan dispositivos de comunicación alternativos: Muchas personas dependen de un sistema que quizá no comprenda o priorice plenamente sus desafíos específicos.

#### Paso 4: Recomendaciones para Lograr el Objetivo

1. **Fortalecer la supervisión del sistema de discapacidades del desarrollo.** La Legislatura debería iniciar una evaluación del sistema I/DD y considerar cómo puede fortalecer la capacidad del Departamento de Servicios de Desarrollo para supervisar los centros regionales. La evaluación debe evaluar qué funciona y qué no en los 21 centros regionales. La evaluación debe considerar cómo se pueden actualizar los contratos de desempeño de los centros regionales para respaldar la mejora en la supervisión de los centros regionales por parte del DDS. La evaluación también debe considerar si se necesita autoridad adicional para impulsar un cambio sistémico o garantizar un nivel de consistencia en las experiencias de las personas y sus familias cuando buscan servicios. La evaluación debe describir qué autoridades adicionales puede necesitar el director del Departamento de Servicios de Desarrollo para tener una autoridad de supervisión similar a la de los directores de departamentos hermanos, como el Departamento de Servicios Sociales o el Departamento de Servicios de Atención Médica. Esta recomendación es similar a las recomendaciones realizadas por la Little Hoover Commission en 2023 ([las recomendaciones realizadas por la Little Hoover Commission en 2023](#)).
2. **Revisar y modificar los requisitos del contrato de desempeño del centro regional<sup>1</sup> (ver nota a pie de página).** El DDS debería desarrollar un proceso para respaldar una revisión integral de los requisitos del contrato de desempeño del centro regional **que incluya una sólida participación de las partes interesadas**. El proceso debe incluir:
  - a. **Revisar las recomendaciones de la evaluación respaldadas por la legislatura** para fortalecer la supervisión del sistema I/DD.
  - b. **Realizar cambios en el contrato anual:**

<sup>1</sup> Contratos de Desempeño del Centro Regional ([Contratos de Desempeño del Centro Regional](#)) se encuentran en el Artículo VIII del contrato base (WIC 4629 (c)(1)). Las medidas del contrato de desempeño siguen requisitos legales relacionados con aspectos como el logro de resultados de calidad de vida, la medición del progreso en la reducción de las disparidades y el desarrollo de apoyos para satisfacer las necesidades identificadas de las personas. Los contratos de desempeño se desarrollan a través de un proceso público. Cada centro regional también debe realizar una reunión pública anual para presentar sus datos de desempeño y recibir opiniones del público.

- i. **Revisar los objetivos de desempeño** con el aporte de un grupo de partes interesadas públicas y departamentos y agencias hermanas, incluidos los pasos para monitorear el cumplimiento del centro regional con los requisitos del contrato.
  - ii. **Actualizar las medidas de desempeño del centro regional (RCPM)**. Esto debería considerar cómo las medidas pueden “adaptarse” para priorizar los comportamientos y el desempeño del centro regional para las prioridades del DDS y del Plan Maestro. Alinear las medidas del RCPM con las medidas del Programa de Incentivos de Calidad (QIP) para ayudar a garantizar que todo el sistema esté alineado con las prioridades del DDS y del Plan Maestro.
  - iii. **Actualizar y reforzar los requisitos de cumplimiento** de la Ley Lanterman y otros requisitos identificados en el Plan Principal de Servicios de Desarrollo. Esto puede incluir un lenguaje contractual especial para los centros regionales que han sido identificados a través de revisiones de cumplimiento anuales que necesitan mejorar su cumplimiento con la Ley Lanterman y con los requisitos de gobernanza de la junta y las mejores prácticas.
  - iv. **Actualizar los requisitos federales** a medida que dichos requisitos cambien o cuando los centros regionales no cumplan con los requisitos, incluidos:
    1. Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS – Exención I/DD 1915 (c))
    2. Enmienda al Plan Estatal [1915(i)]
  - c. **Agregar o revisar los requisitos identificados en el Plan Principal de Servicios de Desarrollo**, incluidos, entre otros: equidad, acceso y puntualidad; admisión y evaluaciones; Planificación de programas individuales (IPP); Planificación centrada en la persona (PCP); identificación de maltrato, abuso y negligencia y protecciones para denunciantes; roles y cargas de trabajo del coordinador de servicios (incluidos los que se alinean con [la Publicación Lanterman 2024; Rol y responsabilidades de un coordinador de servicios](#)); autodefensa y experiencia familiar; coordinación con otros centros regionales y sistemas de servicios sociales y de salud; autorizaciones de servicios; vías de extensión y derivación; navegación de servicios (incluidos los servicios genéricos); venta; intercambio de datos; transiciones de vida; empleo competitivo e integrado; respuesta a emergencias; inscripción en Medi-Cal, exenciones y otros programas de servicios sociales y de salud; y gobernanza.
  - d. **Desarrollar requisitos de flujo descendente** que los RC deben implementar para los proveedores y vendedores con los que contratan. Esto puede incluir, entre otros, requisitos para que los proveedores contratados cumplan con las expectativas de nivel de servicio, requisitos de intercambio de datos, estándares de acceso y puntualidad, planes de acción correctiva necesarios para los proveedores que no cumplen con las expectativas y otras expectativas descritas en el Plan Maestro y por DDS.
3. **Implementar un sistema de evaluación de desempeño ligado a los términos del contrato.** El sistema debería incluir medidas de desempeño y protocolos comunes en todos los centros regionales.
- a. El DDS debe colaborar con autodefensores, miembros de la familia, centros regionales y otras partes interesadas en el desarrollo de la evaluación.
  - b. El sistema debe incluir evaluaciones del centro regional, la junta del centro regional y los proveedores de servicios del centro regional. Las medidas deben incluir aquellas relacionadas con el porcentaje de participantes elegibles atendidos, la satisfacción de los participantes, el impacto del servicio en los objetivos del individuo a lo largo del tiempo, la integración comunitaria, el empleo, la equidad en el acceso a los servicios, la puntualidad de los servicios, la capacidad de respuesta de la gestión de casos, la elección individual y familiar, los derechos humanos y civiles, la salud y la seguridad y potencialmente otros.
  - c. Las evaluaciones deben informarse públicamente en formatos legibles por máquina.
4. **Revisar el proceso de auditoría bienal del centro regional** y considerar con qué frecuencia se realizan las auditorías, cómo se hacen públicos los resultados de las auditorías y qué acciones de seguimiento se toman.
5. **Revisar y modificar los mecanismos de cumplimiento** que describen las expectativas de desempeño y las consecuencias relacionadas con un desempeño deficiente. Las consecuencias pueden incluir la emisión de una carta de incumplimiento, la modificación de las disposiciones del contrato, el establecimiento de un plan de acción correctiva, la colocación de un centro regional en período de prueba y la terminación o no renovación de su contrato.