

Resumen de Tarea del Grupo de Trabajo 1

Prioridad 2

Prioridad 2 Original: Asegurar que todas las personas que cumplan con los requisitos de elegibilidad para el servicio elijan y reciban servicios personalizados, incluso aquellos que actualmente no están en el sistema, sin importar la edad, el acceso al idioma, la raza, la etnia o la ubicación.

Prioridad 2 Revisada: Asegurar de que cualquier persona elegible para los servicios conozca los servicios y los reciba de manera oportuna, sin importar quiénes sean o dónde vivan.

¿Qué versión le gusta más?

Resumen de las Respuestas de la Tarea

- La mayoría de los miembros del grupo de trabajo que respondieron en la tarea dijeron que prefieren la versión revisada de la Prioridad 2, que es:

Asegurar de que cualquier persona elegible para los servicios conozca los servicios y los reciba de manera oportuna, sin importar quiénes sean o dónde vivan.

- A algunos miembros que respondieron les gustó que la versión original enumerara las razones por las que las personas son pasadas por alto: "edad, acceso al idioma, raza, etnia o ubicación".
- Algunos miembros ofrecieron otras formas de escribir la Prioridad 2.
- Aquí hay una nueva versión que combina el lenguaje revisado con la lista de razones por las que las personas son pasadas por alto para los servicios:

Asegurar de que todas las personas elegibles para los servicios conozcan acerca de los servicios y reciban servicios personalizados y oportunos, sin importar la edad, el acceso al idioma, la raza, la etnia o la ubicación.

¿Cuál es el Problema?

Resumen de Respuestas de la Tarea

1. Individuos/Familias:

- a. No saben que existen servicios o centros regionales.
- b. No tienen forma de saber qué servicios están disponibles para ellos.
- c. No se enteran de los servicios a una edad temprana.
- d. No saben qué formularios deben completar para obtener los servicios, ni cómo completarlos.
- e. Se dan por vencidos después de recibir respuestas poco claras e inconsistentes. Todo parece demasiado arriesgado.
- f. Experimentan largas listas de espera para los servicios.
- g. No siempre comprenden las opciones o servicios porque no se les explica con claridad.
- h. Las personas que no hablan inglés o tienen miedo de desafiar a la autoridad corren un mayor riesgo de no obtener los servicios para los que son elegibles.
- i. No siempre se puede viajar al servicio debido a la falta de transporte.

2. Centros Regionales:

- a. No tienen suficiente personal para establecer los servicios a tiempo.
- b. Tienen nuevo personal que no sabe cómo navegar el sistema para ayudar a sus clientes.
- c. Varía de región en región en términos de puntualidad, disponibilidad y entrega de servicios.
- d. No pueden encontrar proveedores para ofrecer servicios.
- e. No pueden mantenerse al día con los cambios en las políticas, por lo que el personal proporciona información obsoleta a las familias sobre los servicios y la elegibilidad.
- f. Colocan la carga en los individuos/familias para comprender el sistema.
- g. Toman decisiones sobre los servicios en lugar de que el individuo o la familia decidan.

3. Los proveedores de servicios no tienen suficiente personal ni financiamiento para ofrecer suficiente atención para satisfacer todas las necesidades.

¿Cuál es la causa de estos problemas?

Resumen de Respuestas de la Tarea

1. Es difícil conseguir proveedores en algunas áreas especialmente áreas rurales.
2. El sistema hace que sea demasiado difícil para los proveedores obtener proveedores.
3. Los coordinadores de servicios están obligados a negar o no ofrecer servicios.
4. No hay suficiente alcance en las comunidades locales o en los lugares comunitarios apropiados.
5. Los médicos, especialmente los obstetras, no están familiarizados con los servicios del Centro Regional, por lo que no hablan con las familias sobre ellos.
6. Los trabajadores sociales no son conscientes de que existen programas que pueden colaborar con ellos para apoyar a las familias.
7. La estructura de los Centros Regionales es anticuada y no está diseñada para satisfacer las necesidades de sus clientes. Necesitamos tener una conversación sobre la reinversión de los centros regionales. Si pudiéramos construir un nuevo sistema, ¿cómo sería? El Plan Principal nos da la oportunidad de pensar fuera de lo convencional.
8. Falta de democracia: los consumidores deberían tener derechos de voto sobre qué hacen los centros regionales.
9. La cultura de desconfianza.
10. Falta de capacitación para los empleados sobre cómo se ve el capacitismo internalizado y cómo puede manifestarse.

¿Qué datos necesitamos para entender estos problemas?

Resumen de Respuestas de la Tarea

1. ¿Cuántas personas utilizan los servicios, por:
 - a. grupo de edad y etapa de la vida
 - b. tipo de discapacidad
 - c. raza y etnia
 - d. orientación sexual
 - e. participación de los padres o falta de participación de los padres
2. ¿Cuál es la distribución de proveedores de servicios por región?
3. ¿Cuánto tiempo se tarda desde el momento de la admisión hasta la entrega de los servicios, por tipo de servicio?
4. ¿Cuánto tiempo están esperando las personas en la lista de espera, por tipo de servicio y por compañía de servicio?
5. ¿Qué tan satisfechos están las personas con la coordinación de servicios? ¿Qué tan satisfechos están con los servicios que reciben?
6. ¿Qué porcentaje de objetivos de IPP se cumplen?
7. ¿Qué evidencia valida que un Centro Regional debería tener un papel más fuerte en tomar decisiones importantes para las personas? ¿Qué evidencia valida que los consumidores pueden tomar grandes decisiones sobre su propia vida?
8. ¿Cuáles son las "preguntas frecuentes" en los centros regionales? ¿Cómo pueden los centros regionales utilizar esta información para mejorar los servicios y la comunicación?

Prioridad 2: Asegurar de que todas las personas elegibles para los servicios conozcan acerca de los servicios y reciban servicios personalizados y oportunos, sin importar la edad, el acceso al idioma, la raza, la etnia o la ubicación.

¿Cuáles son sus ideas para las recomendaciones?

Resumen de las respuestas de la tarea

1. Mejorar y ampliar el alcance a las personas y las familias:
 - a. Proporcionar mejor capacitación e información para el personal de alcance.
 - b. Contratar personal exclusivamente para realizar labores de alcance a grupos marginados.
 - c. Enviar al personal del centro regional a la comunidad para compartir información en ferias escolares y comunitarias, así como en otros eventos, e invitar activamente a los miembros de la comunidad a los centros regionales.
 - d. Desarrollar un alcance innovador para llegar a más personas que tal vez no obtengan información de fuentes típicas.
2. Mejorar la capacitación y educación de los profesionales que interactúan con las familias para que puedan referir a las familias a los centros regionales:
 - a. Maestros, maestros de educación especial, equipos del IEP y administradores escolares.
 - b. Médicos, psicólogos, terapeutas y otros profesionales médicos.
3. Mejorar la información que reciben las personas y las familias:
 - a. Equipar al personal de RC con una mejor capacitación y conocimiento de cómo ayudar a las familias.
 - b. Contar con personal que hable los idiomas de la comunidad.
 - c. Crear clases de orientación para familias con folletos de recursos accesibles que describan servicios, siglas, criterios de elegibilidad, etc.
 - d. Actualizar la tecnología en los centros regionales y proveedores de servicios para facilitar el acceso a los servicios en línea.
4. Reimaginar el sistema de los centros regionales:
 - a. Permitir a una persona/familia elegir un defensor que no sea empleado de un centro regional y que les ayude a navegar por los servicios del centro regional y otros servicios para los que puedan ser elegibles.
 - b. Crear un sistema donde la distancia a los servicios no sea un obstáculo.
 - c. Crear un sistema en el que cada región del estado tenga acceso igualitario a todos los servicios.
 - d. Realizar un programa piloto en el que las personas tengan control sobre sus propios servicios, siguiendo los principios del programa de

- autodeterminación, pero sin la supervisión actual ni la burocracia o restricciones. Eliminar tanto como sea posible el centro regional, el servicio de administración financiera (FMS), etc., y observar qué sucede. Utilizar los datos para determinar si la opción predeterminada debería ser más autonomía o menos, más autoridad y supervisión por parte del centro regional o menos.
5. Mejorar la responsabilidad para asegurar que las personas y las familias conozcan, accedan y reciban servicios oportunos.
 - a. Crear una revisión periódica de los datos sobre conciencia, acceso y puntualidad de los servicios.
 - b. Utilizar algoritmos que identifican a las personas que no están recibiendo el nivel de servicio disponible para ellos y contar con un equipo dedicado para ayudar a resolverlo.
 - c. Colocar a las personas autistas en posiciones de poder, incluyendo consultas en decisiones.
 - d. Crear un sistema de clasificación dentro de los centros regionales con puntos de referencia que deben alcanzar antes de ser suspendidos.
 - e. Reformar las Juntas de los Centros Regionales para incluir las perspectivas y voces de la comunidad.
 6. Adoptar las mejores prácticas en todos los centros regionales:
 - a. Fomentar más comunicación entre los centros regionales para compartir soluciones a problemas, aumentar la eficiencia y mejorar la satisfacción del cliente.
 - b. Hacer de la eficiencia una prioridad dentro del sistema.