

¿Que Es OCRA?

Oficina de Defensa de los Derechos de los
Clientes

Descargo de Responsabilidad

Debido a que se trata de una presentación en grupo, por favor no comparta ninguna información privada o confidencial. No hay derecho de confidencialidad para cualquier cosa que se solicite o se hable durante esta presentación. Somos reporteros obligatorios y estamos obligados a denunciar el abuso y la negligencia de los adultos discapacitados. Esta presentación no es una consulta privada para asesoría legal y no se forma ninguna relación de abogado/cliente entre usted y la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes. Si usted tiene una pregunta individual o privada que desea hacernos, por favor llame a nuestra oficina para una cita de admisión o denos su nombre y número de teléfono antes de abandonar la presentación hoy y alguien le devolverá la llamada.

Introducción a OCRA

La Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (OCRA) es un programa de Disability Rights California.

OCRA recibe fondos por medio de un contrato con el Departamento de Servicios del Desarrollo de California (DDS).

OCRA Ayuda a

OCRA específicamente aboga de parte de consumidores que tienen discapacidades de desarrollo de los 21 Centro Regionales en el estado,*

Esto Incluye:

- 1) Personas que actualmente reciben servicios del Centro Regional.
- 2) Personas tratando de ser elegibles para servicios del centro regional.

* <https://www.dds.ca.gov/rc/listings/>

¿Qué es un(a) defensor(a) de los derechos de los clientes (CRA)?

- Es una persona capacitada para abogar de parte de las personas con discapacidades del desarrollo.
- Hay un CRA para los clientes de cada centro regional, así como CRAs a nivel estatal.
- CRAs no son empleados del centro regional. CRAs son empleados de Disability Rights California.
- Proveen servicios legales gratuitos para los consumidores del centro regional.
- Tratan de resolver problemas legales relacionados con la discapacidad de un consumidor.

¿Qué es un(a) Asistente Defensor(a) de los Derechos de los Clientes (ACRA)?

- Una persona que ayuda a manejar la oficina y los casos para los CRAs.
- Contestan el teléfono, devuelven las llamadas y obtienen la información del caso.
- ACRAAs pueden ayudar a los clientes directamente y dar presentaciones.
- Cada oficina de OCRA tiene un CRA y un ACRA.
- También hay ACRAAs en todo el estado que a menudo son bilingües en inglés y español.

¿Qué puede hacer OCRA por mí?

- Proporcionarle información sobre sus derechos legales.
- Revisar documentos y aconsejarle sobre cómo resolver su caso.
- Ayudarle a prepararse para una próxima reunión o audiencia.
- Ayudar en la preparación de documentos para asegurar el cumplimiento con la ley.
- Proporcionar presentaciones legales para consumidores, familias, proveedores de servicios y grupos comunitarios.
- Representarlo(a) en una reunión o en una audiencia administrativa.
- Investigar la negación de derechos.

¿En qué áreas de la ley puede ayudarme OCRA?

Nuestro folleto enumera algunas áreas legales comunes que manejamos:

- Centro Regional/Ley Lanterman
- Educación Especial
- Seguro Social
- Medi-Cal y Seguros Privados
- Discriminación
- Conservación y tutela
- Autonomía personal
- Integración comunitaria
- IHSS
- Abuso y negligencia

OCRA proporciona servicios legales **GRATUITOS** a los consumidores del Centro Regional

Nuestros defensores ayudan a los clientes con problemas legales, incluyendo:

- Representación en una audiencia de SSI o SSDI
- Sobrepagos de SSI o SSDI
- Cesaciones por discapacidad
- Redeterminaciones de 18 años de edad
- Incentivos laborales mientras recibe SSI
- Información sobre la solicitud de SSI o SSDI
- Apelar una negación de SSI o SSDI

Cuestiones Legales, continuación

- Información sobre la solicitud de IHSS
- Apelar negaciones de IHSS
- Supervisión protectora de IHSS
- Elegibilidad y terminación de Medi-Cal
- Medi-Cal con costo compartido
- Exenciones de Medi-Cal
- Cuentas CalABLE
- Alternativas a la tutela
- Adaptaciones razonables en el trabajo o en la vivienda

¿Como consigo que OCRA me ayude con mi problema?

Llame a la oficina de OCRA asignada para ayudar a los consumidores de su centro regional. El personal de OCRA le preguntará:

- 1) Preguntas básicas como su número de teléfono, dirección y cumpleaños.
- 2) Acerca de su problema.
- 3) Preguntas para ver cómo podemos ayudarle.

¿OCRA provee asistencia a todas las personas que llaman a la oficina?

OCRA trata de ayudar a todas las personas que llaman a la oficina. Sin embargo, el tipo de asistencia puede variar.

Puede recibir:

- 1) Información y/o referencia
- 2) Asistencia técnica
- 3) Investigación de su caso
- 4) Representación Directa

¿Como decide OCRA si va representarme en mi caso?

- Representación directa indica que el/la defensor(a) va a representarlo(a) en su caso.
- Usted va a saber cuando este representado directamente porque va tener que firmar un documento que se llama acuerdo de representación.

En decidir si va representar la/o directamente el/la defensor(a) considera, entre otras cosas:

- Los méritos de su caso;
- Su habilidad de abogar por usted mismo;
- Los recursos que tenga OCRA disponibles en ese momento;
- Otra abogacía disponible;
- Cada defensor decide basado en la información de arriba, si pueden ayudarlo(a) mas allá de la llamada inicial.

¿Todas las personas que llaman se consideran un cliente?

NO.

Por medio del contrato con DDS, OCRA provee servicios a consumidores del centro regional SOLAMENTE. No miembros de la familia, proveedor de servicios, u otros defensores.

Así es que, el consumidor es el cliente. No los padres, miembro de familia, proveedor de servicios, u otro defensor.

OCRA trabaja para apoyar el interés expresado o el mejor interés del consumidor.

- Los intereses expresados del cliente son los que el consumidor nos dice que quiere.
- Si el cliente no puede comunicar sus intereses expresados, entonces OCRA trabajara para determinar el mejor interés del cliente y como alcanzar esos intereses.

Mejores Intereses

OCRA va preguntar a la:

- Familia
- Circulo de apoyo
- Proveedores de cuidado
- Coordinador de servicios del centro regional
- Otras personas que son importantes en la vida del consumidor

Confidencialidad

- Como el consumidor del centro regional es cliente de OCRA, solo el cliente tiene el derecho de recibir información sobre su caso.
- OCRA puede compartir información sobre el caso del cliente después de obtener el permiso del cliente por teléfono o en persona, aunque no lo tengamos por escrito.
- OCRA usualmente necesita permiso por escrito, pero en caso de emergencia, usted puede decirle a OCRA.
- Esto quiere decir que OCRA no puede compartir información con miembros de familia, proveedores de servicios, u otros abogados sin primero recibir consentimiento del cliente.

Conflictos de Interés

Si resulta un conflicto entre el interés expresado o el mejor interés del cliente, y lo que quiere la familia, proveedor de servicios, o defensor, OCRA siempre trabajara para los intereses expresados o mejores intereses del cliente, no la persona que llamo primero a OCRA.

¿Que si tengo un problema que OCRA no puede manejar?

Si usted tiene un problema legal que OCRA no puede manejar, OCRA generalmente:

- Referirlo(a) a otra agencia de defensa
- Enviarle publicaciones de autoayuda
- Referirlo(a) al sitio web de Disability Rights California:
www.disabilityrightsca.org, y
- Referirlo(a) al Centro de Recursos Familiares

¿Como me comunico con la oficina de OCRA que me pertenece?

- Si usted sabe el nombre y numero de teléfono de la oficina que le pertenece comuníquese con esa oficina directamente.
- Si no sabe el nombre o el número de la oficina que le pertenece llame gratis a
 - Norte CA (800) 390-7032
 - Sur CA (866) 833-6712
 - TTY (800) 669-6023
- [Directorio por el Internet: https://www.disabilityrightsca.org/what-we-do/programs/office-of-clients-rights-advocacy-ocra/ocra-staff-links](https://www.disabilityrightsca.org/what-we-do/programs/office-of-clients-rights-advocacy-ocra/ocra-staff-links)

Próximos Pasos:

Complete la encuesta

Preguntas y respuestas

Información de OCRA:

- **Defensora de los Derechos de los Clientes (CRA):** Evelyn Cortes
- **Asistente Defensora de los Derechos de los Clientes (ACRA):** Brenda Sanchez
- **Dirección:** 567 West Shaw Avenue, Suite C-3, Fresno, CA 93704 [Estamos en la oficina Martes y Jueves]
- **Numero de Telefono:** 559-271-6736
- Dirección en el web: www.disabilityrightsca.org.