



Plan Principal de Servicios de Desarrollo - Reunión # 1

Comentarios del Públicos

Cerca de 150 personas hicieron comentarios durante la primera reunión del Plan Principal de Servicios de desarrollo. Entre las oportunidades para hacer comentarios públicos se incluyeron grupos de enfoque, preguntas y respuestas durante la reunión, y comentarios públicos en persona y virtuales durante el periodo de comentarios públicos.

Optimizar los sistemas de servicio

- Los autodefensores y las familias tienen que buscar servicios en distintos lugares, hay una falta de comunicación entre estos sistemas, y los clientes y los padres tienen la carga de conectarlos todos.
- Crear un panel en el que los clientes y otras agencias puedan acceder a los expedientes de los clientes y consultar la documentación completada por el proveedor de servicios. A otras personas les preocupa que compartir información vulnere sus derechos y que no todos los proveedores de servicios o las familias tengan acceso a la tecnología.
- Los servicios deben prestarse a tiempo.
- Los autodefensores y las familias no deberían tener que soportar la carga de demostrar una y otra vez que son elegibles para recibir servicios.
- Los sistemas de servicios deben considerar a la persona de forma integral, desde el nacimiento hasta el final de la vida, de modo que todos los sistemas, como el de salud, el de discapacidades del desarrollo y el K-12, trabajen juntos en todas las etapas de la vida de una persona.

Apoyo a las personas y familias en el acceso a los servicios

- Proporcionar un agente de servicios de apoyo/facilitador independiente que pueda ayudar a las personas y familias de todas las edades y discapacidades a navegar por todos los sistemas. Este servicio es importante para las personas de comunidades con poca representación y para las personas que reciben servicios y viven más tiempo que sus padres.
- Utilizar tecnología de inteligencia artificial "IA", como chatbots, para proporcionar información y apoyo a las familias. Enseñarles a las personas a navegar por todos estos sistemas.
- El personal del centro regional debería estar más informado sobre cómo navegar por todos estos sistemas, no solo los servicios del centro regional.

- Ayudar a las personas y a las familias a comprender todos los servicios que están disponibles en los centros regionales y cómo pueden acceder a esos servicios.
- Reconocer que distintas familias se enfrentan a distintos obstáculos (idioma, desplazamientos/viajes, disponibilidad de tiempo) y que los métodos de prestación de servicios deben adaptarse a estas distintas necesidades.

Responsabilidad

- Falta información sobre el proceso que deben seguir las familias cuando no obtienen un servicio.
- Debe haber un proceso consistente y en tiempo real para que las familias y los clientes aporten sus opiniones sobre sus experiencias con los centros regionales y los servicios de discapacidades del desarrollo.
- Los centros regionales no rinden cuentas. Hay demasiadas denegaciones de servicios. Poner en marcha un centro de llamadas al que las familias puedan llamar para presentar reclamos.
- Los centros regionales deben tener consistencia en sus procesos y calidad de servicios y no debe haber diferencias significativas en lo que pueden ofrecer los centros regionales vecinos.
- Encontrar una forma estructural de hacer las cosas de otra manera.
- El Departamento de Servicios de Desarrollo tiene que supervisar a los centros regionales, escuchar a las familias sobre los desafíos a los que se enfrentan cuando solicitan servicios.
- El Departamento de Servicios de Desarrollo y los 21 centros regionales deben transmitir el mismo mensaje sobre el sistema de prestación de servicios.
- El estado debe abordar la desigualdad en el acceso a los servicios y exigir responsabilidades a los centros regionales que no presten servicios de forma equitativa.
- El estado debe identificar y responsabilizar al personal de los proveedores de servicios que sea poco profesional, abusivo y a quienes se les deba prohibir trabajar en este campo.

Necesidades de servicios específicos

- Examinar y desarrollar estrategias para los desafíos a los que se enfrentan las personas con mayores necesidades. Considerar la prestación de servicios alternativos y las tarifas basadas en las necesidades. La perspectiva de equidad debe incluir el nivel de necesidad.
- Examinar las tarifas y considerar que deben basarse en más factores que simplemente la cantidad de servicios, como el nivel y la complejidad de las necesidades y la disponibilidad de servicios en la comunidad.
- Crear un sistema médico para los clientes con más necesidades, con el fin de hacer frente a los desafíos que supone llevar a las personas al médico, los largos tiempos de espera, etc.
- Atención domiciliaria para servicios médicos, o lugares en todo el estado que puedan atender a personas con necesidades médicas.
- Las personas que viven de forma independiente dependen del apoyo del personal. El personal no siempre está disponible. Aumentar el acceso al personal de respaldo para que las personas no corran riesgos.
- Servicios y ayudas para clientes mayores de los centros regionales.

- Los centros regionales deben facilitar el acceso al programa de autodeterminación a las personas que puedan beneficiarse de él y recibir entrenamiento para apoyar a las familias que tengan dificultades para administrar ese programa.
- El sistema debe brindar mejores servicios para las necesidades de salud conductual de las personas, incluidos los sobrevivientes de traumas, abusos y violencia sexual, y diferenciar entre las necesidades de salud conductual y las relacionadas con las discapacidades del desarrollo.

Comentarios sobre el proceso del plan principal de servicios de desarrollo

- El formato de reunión virtual no permitió a los miembros del público ver quién participaba en la reunión.
- El chat no estaba disponible y los miembros del público no pudieron aportar sus comentarios en tiempo real. No hay suficientes oportunidades para participar y hacer comentarios. La comunidad debe tener la oportunidad de participar y hacer comentarios.
- La representación de los latinos en el Comité fue insuficiente, incluida la falta de representación de los autodefensores latinos en el Comité.
- Las diapositivas de la reunión deberían estar disponibles en español.
- Es necesario que haya más tiempo y más oportunidades para simplemente escuchar las historias de las personas con discapacidad y sus familias.
- Las voces de los autodefensores son poderosas; por favor, escuchen lo que tienen para decir y denle prioridad a escuchar sus opiniones. Colaborar con los autodefensores para incluir sus ideas en el plan principal.
- El plan principal debe trabajar en subcomités que incluyan intersecciones con otras agencias que atienden a personas con discapacidades intelectuales y de desarrollo de todas las edades.
- Obtener más aportes de las personas que reciben servicios del centro regional, asegurarse de que disponen de tiempo suficiente para compartir sus opiniones.
- Asegurarse de contar con aportes de personas con diversas formas de comunicación, incluidas las no verbales y las que hablan otros idiomas.
- El proceso del plan debe garantizar la participación de otros departamentos y servicios, como los de Envejecimiento, Rehabilitación y Salud Pública, para que los beneficiarios de los servicios de discapacidades del desarrollo puedan acceder mejor a esos otros sistemas.

Otro

- Si se ponen en marcha nuevos programas como resultado del plan, estos deben estar financiados y no sujetos a recortes presupuestarios.
- El plan debe diseñarse de modo que pueda ser respaldado y aplicarse independientemente de que el estado este en un buen o mal año presupuestario.

- Establecer objetivos a corto y largo plazo. La puesta en marcha del plan principal llevará mucho tiempo. Tenemos que abordar ahora las necesidades actuales y planificar el futuro próximo.
- Necesitamos brindar más capacitación sobre las necesidades del desarrollo y contratar a más personas con conocimientos sobre medicina del desarrollo en otros sistemas, como el sistema de salud y el educativo.