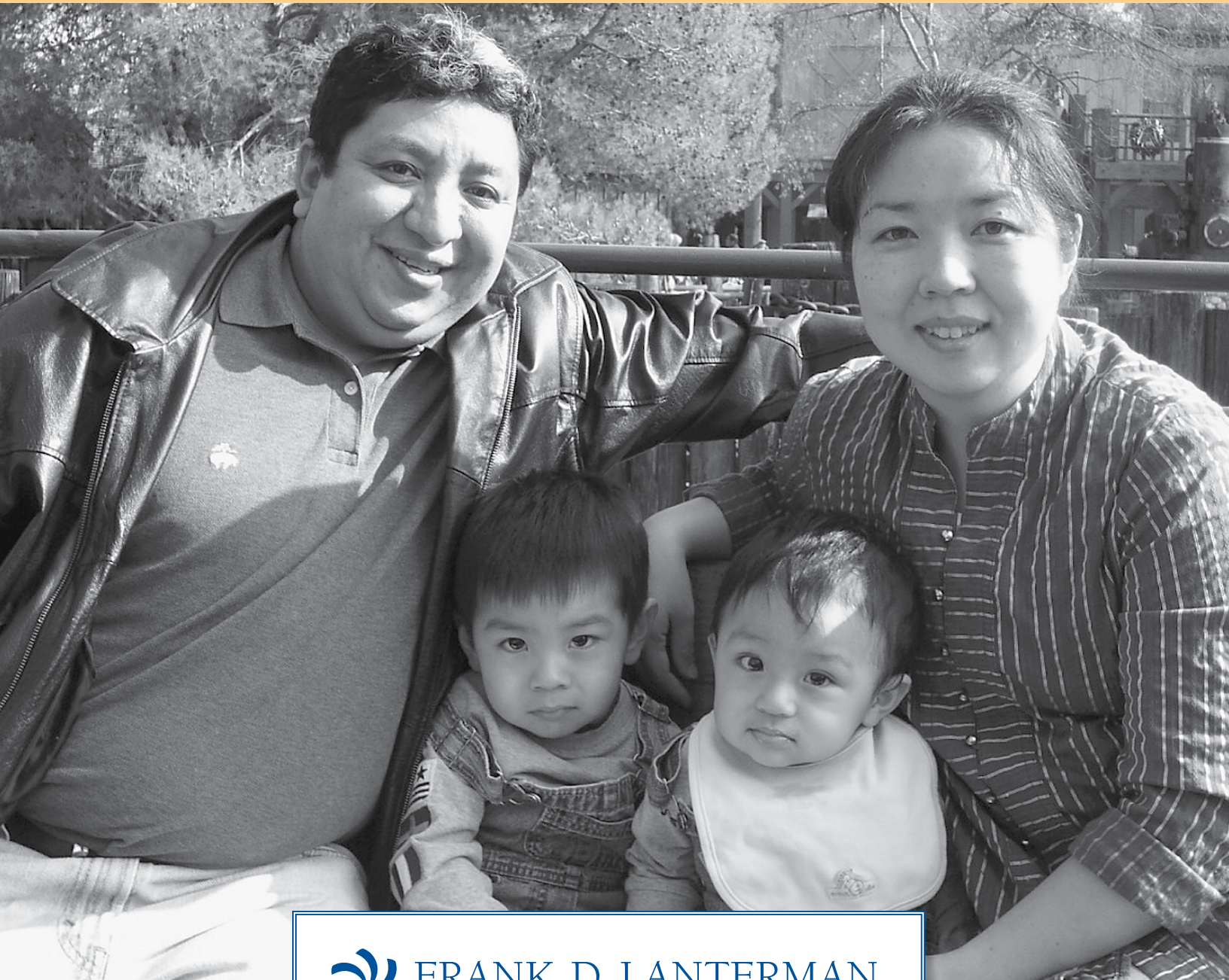


# Guía al Centro Regional Lanterman



 **FRANK D. LANTERMAN**  
REGIONAL CENTER

Compañeros de Apoyo de Por Vida



# Contenido de la Guía al Centro Regional Lanterman

<b>Acerca del Centro Regional Frank D. Lanterman</b> .....	2
<b>Nuestra misión es</b> .....	2
<b>Nuestra visión es</b> .....	2
<b>Acerca de la Guía al Centro Regional Lanterman</b> .....	2
<b>El Compromiso de Servicio de Lanterman</b> .....	3
<b>El Acta de Servicios de Discapacidades del Desarrollo de Lanterman</b> .....	4 - 7
<b>Conozca la Historia</b> .....	4
<b>Otras Organizaciones Relacionadas</b> .....	4
<b>Una Responsabilidad Compartida: El Centro Regional y la Familia</b> .....	5
<b>Responsabilidades Designadas a Centros Regionales por el Acta Lanterman</b> .....	5
❖ Extracto del Acta Lanterman .....	5
<b>Fondos para el Centro Regional Lanterman</b> .....	6
<b>Requisitos Financieros del Acta Lanterman para Centros Regionales</b> .....	6
<b>Responsabilidades del Centro Regional para Compra de Servicios</b> .....	7
❖ Apoyos Naturales: ¿Qué son? .....	7
❖ Definición de Servicios Genéricos .....	7
<b>Trabajando Juntos en Sociedad</b> .....	8 - 13
<b>Asociarse con su Coordinador de Servicio</b> .....	8
❖ ¿Cómo son asignados coordinadores de servicio a las familias? .....	8 - 9
❖ FAQ*: ¿Qué sucede si el cliente se cambia fuera del área de Lanterman?... .....	8
❖ FAQ: ¿Puede perder una persona su elegibilidad para servicios? .....	8
<b>Contactando y Conociendo a su Coordinador de Servicio</b> .....	9
❖ FAQ: ¿Qué debo de hacer si no sé o no recuerdo el nombre de mi coordinador de servicio? .....	9
❖ Como Obtener Ayuda en una Situación Urgente ...	9
<b>Las Responsabilidades de los Coordinadores en la Sociedad</b> .....	10 - 11
❖ Círculo de Apoyo: ¿Qué es? .....	10
❖ FAQ: ¿Porqué es importante que mi coordinador de servicio me visite en mi hogar? .....	11
❖ Centro de Recursos Koch ♦ Young .....	11

<b>Las Responsabilidades de las Familias en la Sociedad</b> ..	11 - 13
❖ Juntar Información .....	11 - 12
❖ Estar Preparado y Participar Activamente .....	12
❖ FAQ: ¿Qué debo incluir en mi archivo del Centro Regional Lanterman que mantengo en mi hogar? .....	12
❖ FAQ: ¿Cómo debo organizar mis expedientes? .....	12
❖ Busque Apoyo .....	13
❖ Participar Activamente en la Comunidad de Lanterman .....	13
❖ Consejos para Formar una Sociedad Familia-Profesional Exitosa .....	13
<b>Planeación Centrada en la Persona</b> .....	14 - 17
<b>Planes de Programas Individualizados (IPP)</b> .....	14
<b>Desarrollando un Plan</b> .....	14
❖ Preparación para Familias para la Reunión .....	14
❖ Preparación para Coordinadores de Servicio para la Reunión .....	14
<b>Que Sucede en una Reunión de Equipo</b> .....	15
❖ FAQ: ¿Porqué los servicios y apoyos que recibe mi hijo son diferentes a los que reciben otros?... .....	15
❖ Ejemplos de Metas y Apoyos del IPP .....	16
<b>Supervisión y Enmienda del IPP</b> .....	17
❖ FAQ: ¿Qué es estado activo? .....	17
<b>Resolviendo Desacuerdos Acerca de Servicios y Apoyos</b> .....	18
<b>Apelando una Decisión</b> .....	18
<b>Opciones en el Proceso de Audiencia</b> .....	18
❖ Reunión Informal Voluntaria .....	18
❖ Mediación .....	18
❖ Audiencia .....	18
<b>Derechos Legales y Responsabilidades de las Personas con Discapacidades del Desarrollo</b> .....	19
<b>Proceso de Quejas Sobre los Derechos del Cliente</b> .....	20
<b>Recibiendo Servicios y Apoyos Efectivos y de Calidad</b> .....	20
<b>Servicios y Apoyos Directos del Centro Regional</b> .....	20
<b>Servicios y Apoyos Comprados</b> .....	20
❖ FAQ: ¿Qué puedo hacer para asegurar la calidad de servicios proveídos a mi miembro de familia? .....	20

\* FAQ – Pregunta Frecuente

## Nuestra misión es...

Habilitar a personas con discapacidades del desarrollo a vivir vidas con propósito como miembros activos de sus comunidades.

## Nuestra visión es...

Un mundo donde se respeta y se acepta a cada persona.



## Acerca del Centro Regional Frank D. Lanterman

El Centro Regional Frank D. Lanterman es uno de los 21 centros regionales en el estado de California, los cuales sirven a más de 240,000 individuos que tienen, o están a riesgo de, discapacidades del desarrollo y a sus familias. Establecido en 1966 como un centro piloto, Lanterman es una corporación privada no lucrativa que opera bajo contrato con el estado de California a través del Departamento de Servicios del Desarrollo. El Centro es gobernado por una mesa directiva comunitaria que es compuesta por individuos con discapacidades del desarrollo, miembros de familia y líderes comunitarios.

El Centro sirve aproximadamente 8,000 niños y adultos de todas las edades en un área que incluye Hollywood-Wilshire, Los Ángeles Central, Glendale, Burbank, La Cañada-Flintridge, La Crescenta y Pasadena.

Lanterman trabaja conjuntamente en sociedad con nuestros clientes y sus familias, proveedores de servicio, y comunidades para proveer servicios y apoyos que enfocan en las fuerzas y necesidades únicas de cada cliente, y crean mayor confianza en sí mismo e independencia.

## Acerca de la Guía al Centro Regional Lanterman

Lanterman se dedica a ayudar a nuestras familias a estar informados y ser miembros efectivos de la comunidad de Lanterman. A través de los años, el recorrido de su familia con Lanterman estará llena de opciones, retos y éxitos, y esta “Guía al Centro Regional Lanterman” le ayudará a navegar el camino que le espera.

Revisto en 2009, basado en respuestas de la comunidad de Lanterman, esta versión de la Guía esta escrita para familias con hijos de 3 años de edad y mayores. La Guía se enfoca en seis áreas claves:

- ❖ El Acta de Servicios de Discapacidades del Desarrollo de Lanterman
- ❖ Trabajando juntos en sociedad
- ❖ Planeación centrada en la persona y su implementación
- ❖ Resolviendo desacuerdos acerca de servicios y apoyos
- ❖ Derechos legales y responsabilidades
- ❖ Recibiendo servicios y apoyos efectivos y de calidad

La Guía también incluye “consejos” de familias y coordinadores de servicio con experiencia, y respuestas a preguntas frecuentes (FAQs).



## El Compromiso de Servicio de Lanterman

*Estamos comprometidos a:*

- Tratar a personas con cortesía y respeto, escuchando atentamente a sus preocupaciones – con comprensión y sin juicios.
- Ser sensible y reconocer las diferencias culturales.
- Recomendamos a nuestros clientes y familias a que tomen sus propias opciones informadas, y respetamos y apoyamos sus decisiones.
- Responder a peticiones lo más pronto posible y explicar cualquier retraso.
- Si cometemos un error o malinterpretación a su petición, respondemos rápidamente para corregir la situación.
- Responder puntualmente y constructivamente a sus preocupaciones. Si usted siente que no se le ha respondido o que le hemos causado a estar insatisfecho con Lanterman, mandaremos su queja a la autoridad apropiada para responder rápidamente y constructivamente a sus preocupaciones.
- Venga a las reuniones y citas puntualmente, preparado con la información necesaria.
- Explicar el sistema de provisión de servicios del centro regional, al igual que el rol y relaciones de Lanterman con muchas otras agencias y sistemas de provisión de servicio, para que tenga sentido y se sienta que tiene la habilidad al acceso a los diferentes recursos.
- Compartir toda la información que tenemos acerca de varias opciones de servicios disponibles, ofreciendo nuestras recomendaciones de una manera constructiva. Seremos honestos acerca de lo que podemos hacer y de lo que no podemos hacer. Si nosotros no les podemos ayudar, intentaremos encontrar a alguien que sí lo pueda.
- Respetar su derecho a la privacidad y mantener en confidencia toda la información obtenida en el curso del servicio profesional.
- Solicitar sus ideas y sugerencias acerca de como podemos mejorar nuestros servicios.
- Mantenerse actualizado en nuestro trabajo, y mantener los estándares profesionales.



## El Acta de Servicios de Discapacidades del Desarrollo de Lanterman

### Conozca la Historia

En los años que precedían el advenimiento del sistema del centro regional, la única opción para los servicios financiados por el gobierno para las personas con discapacidades del desarrollo era la institución del estado. El consejo típico dado a los padres de niños con discapacidades del desarrollo era colocar a su niño en una institución y “siga con” sus vidas. Esto dio resultado a que estos individuos y sus familias vivan en un mundo de sombra llena de aislamiento y negación, virtualmente invisible a la sociedad en general - con poca esperanza de un futuro.

En los años 1950s, los padres comprometidos en California se unieron para crear sus propios servicios en la comunidad, y al principio de los años 1960s, el descontento parental extenso los llevó a comenzar a agitar para el cambio social con la legislación. Estos padres, junto con los profesionales que trabajaban con ellos en la comunidad, encontraron un oído comprensivo en Assemblymember Frank D. Lanterman. Conducido en parte por acontecimientos nacionales y en parte por un grupo comprometido de padres audaces, profesionales y legisladores, este espíritu de cambio recolectó ímpetu.

Este grupo pionero desafió al Estado sobre su tratamiento de personas con discapacidades del desarrollo y propuso crear una red de agencias regionales basadas en la comunidad para proporcionar servicios en vez de construir más instituciones. La legislación pasó en 1965 autorizó el establecimiento de dos centros regionales pilotos, uno en Los Ángeles y uno en San Francisco. Los centros fueron diseñados para llamar la atención a las necesidades incumplidas de las personas con retraso mental, para facilitar el desarrollo de servicios, para mantener expedientes, para proporcionar diagnóstico y seguimiento sistemático, y para asistir a hospitales estatales en la mudanza de sus residentes a la comunidad. En enero de 1966,

el centro regional para el área de Los Ángeles abrió sus puertas en Childrens Hospital Los Angeles.

Un reporte de 1969 concluyó que los centros regionales pilotos eran acertados y que el modelo se debería ampliar a lo largo y ancho del estado. Alentado por este reporte, Assemblymember Lanterman introdujo AB 225, el Acta de Servicios del Retraso Mental de Lanterman de 1969, que extendió la red de servicios de centro regional a través de California y estableció a las mesas directivas de áreas para planeamiento y supervisión de servicios. Cuatro años después, el AB 846, también siendo autor Assemblymember Lanterman, extendió el mandato del centro regional a otras discapacidades del desarrollo, incluyendo parálisis cerebral, epilepsia, autismo y otras condiciones relacionados al retraso mental. El nombre del acta también fue enmendado al Acta de Servicios de Discapacidades del Desarrollo de Lanterman. Esta legislación se conoce comúnmente como el Acta Lanterman.

Las acciones de este grupo pequeño y persistente de padres, profesionales y legisladores chispearon una revolución y crearon el sistema del centro regional que conocemos hoy.

### Otras Organizaciones Relacionadas

Visite los sitios de Internet de las otras agencias estatales y organizaciones mencionadas en el Acta Lanterman para aprender más sobre su papel en el sistema del centro regional:

- ❖ Departamento de Servicios del Desarrollo (Department of Developmental Services) – [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov)
- ❖ Concilio Estatal Sobre Discapacidades del Desarrollo (State Council on Developmental Disabilities) – [www.sccd.ca.gov](http://www.sccd.ca.gov)
- ❖ Mesa Directiva Área 10 (Area Board 10) – [www.areaboard10.org](http://www.areaboard10.org)
- ❖ Derechos de Discapacidades de California (Disability Rights California) [anteriormente llamado Protection and Advocacy, Inc.] – [www.disabilityrightsca.org](http://www.disabilityrightsca.org)

## Una Responsabilidad Compartida: El Centro Regional y la Familia

El Acta Lanterman estableció un derecho a los servicios y apoyos para las personas con una discapacidad del desarrollo y dio al Estado una responsabilidad de proporcionar los servicios y apoyos. Al mismo tiempo, el Estado no lleva la única responsabilidad. Las familias también son responsables de ayudar a sus niños a alcanzar el más alto nivel posible de autosuficiencia, así como ayudarles a que tengan vidas productivas, independientes y satisfechas como parte de las comunidades donde viven.

El Acta Lanterman también requiere que centros regionales aseguren que los recursos genéricos sean alcanzados al comprar los servicios y apoyos, y que tomen en cuenta la responsabilidad de la familia de proporcionar los servicios y apoyos similares a un niño menor de edad sin discapacidades.

El Centro Regional Lanterman está designado como la agencia de coordinación central en una red de la comunidad de servicios y apoyos que es grande y compleja. Trabaja en sociedad con las familias para asegurarse de que sus niños reciban los servicios y apoyos necesarios para alcanzar las metas de su Plan de Programa Individualizado.

## Responsabilidades Designadas a Centros Regionales por el Acta Lanterman

El Acta Lanterman asigna a los centros regionales la responsabilidad de proporcionar una gama de servicios y apoyos directos para clientes y sus familias. Éstos incluyen:

- ❖ Diagnóstico y evaluación para determinar la elegibilidad para los servicios del centro regional.
- ❖ Desarrollar un Plan de Programa Individualizado (IPP), a través del proceso de la planeación centrada en la persona.
- ❖ Coordinación de los servicios y apoyos para ayudar a clientes y a sus familias a alcanzar los resultados deseados especificados en su IPP.
- ❖ Asistir a encontrar y usar recursos comunitarios y de otros tipos.
- ❖ Apoyo y facilitación de la inclusión y de la integración de niños y de adultos con discapacidades del desarrollo con sus compañeros sin discapacidades.
- ❖ Actividades del alcance para identificar a las personas que pueden necesitar servicios del centro regional.
- ❖ Desarrollo de los servicios y apoyos innovadores y de costo eficaz que sean flexibles, individualizados y promuevan la integración en la comunidad.
- ❖ Asegurar la calidad y la eficacia de servicios y apoyos proporcionados a los clientes y a sus familias.
- ❖ Abogacía para proteger los derechos legales, civiles y de servicios de personas con discapacidades del desarrollo.
- ❖ Información, referencia y apoyo.

## Extracto del Acta Lanterman

Sección 4501 del Acta Lanterman dice: "El estado de California acepta una responsabilidad de personas con discapacidades del desarrollo y una obligación a ellas cuál debe desempeñar. Afectando a centenares de millares de niños y de adultos directamente, y teniendo un impacto importante en las vidas de sus familias, vecinos y comunidades enteras, las discapacidades del desarrollo presentan problemas sociales, médicos, económicos y legales de importancia extrema..."

*Una copia entera del Acta Lanterman es accesible por Internet al [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov) o para pedir prestado a través del Centro de Recursos Koch ♦ Young.*





## Fondos para el Centro Regional Lanterman

El Centro Regional Lanterman se financia con una combinación de fondos provenientes de impuestos del fondo general del estado y de fondos de Medicaid federales. El 1 de julio, el comienzo de cada año fiscal económico, recibimos del Estado un nuevo contrato con un presupuesto que es determinado por la Legislatura durante el proceso del presupuesto anual. Nuestro presupuesto se divide en dos porciones - Operaciones y Compra de Servicios.

La porción de Operaciones del presupuesto financian los servicios directos que proporciona nuestro personal. Estos servicios incluyen coordinación de servicio, admisión y diagnóstico, servicios clínicos, abogacía, y seguridad de calidad. También cubren otros costos del funcionamiento del Centro, tal como la renta, teléfono y útiles.

Los fondos de Compra de Servicios se utilizan para comprar los servicios y apoyos para clientes por medio de nuestra red de proveedores de servicio comunitarios cuando no hay otra fuente de financiación disponible.

Hay muchas necesidades del cliente en la comunidad de Lanterman que no se pueden cumplir a través del presupuesto del estado regular. Para ayudar a cumplir con estas necesidades, el Centro participa en actividades de recaudación de fondos, busca oportunidades de becas, y desarrolla sociedades de la comunidad innovadoras para hacer frente a estas necesidades y desafíos.

## Requisitos Financieros del Acta Lanterman para Centros Regionales

El Acta Lanterman requiere que centros regionales sean administradores responsables de los fondos que recibimos. Nos requieren:

- ❖ Vivir dentro de nuestro presupuesto anual.
- ❖ Asegurar que el centro regional no pague los servicios y apoyos que deben ser proporcionados por otras agencias, tales como distritos escolares locales, Medi-Cal y Seguro Social.
- ❖ Asegurar los servicios de proveedores de servicios calificados.
- ❖ Solamente continuar la compra de servicios donde hay progreso razonable en la realización de las metas en el IPP y acuerdo entre la familia y el centro regional que los servicios deben ser continuados.
- ❖ Localizar o desarrollar maneras innovativas y de costo eficaz para alcanzar resultados deseados que han sido identificados en el IPP.
- ❖ Ayudar a las familias a tener acceso a recursos típicos en la comunidad y a desarrollar apoyos naturales.
- ❖ Desarrollar y comprar los servicios especializados solamente si los servicios y apoyos genéricos, o los recursos típicos de la comunidad, no cumplen las necesidades del cliente según lo especificado en su IPP.



## Apoyos Naturales: ¿Qué son?

*Extracto de la publicación del Departamento de Servicios del Desarrollo, “Cómo Desarrollar Apoyos Naturales”*

Según lo definido en el Acta de Servicios de Discapacidades del Desarrollo de Lanterman, Sección 4512 del Código de Bienestar e Institución, Parte (e): “Apoyos Naturales” significa las asociaciones y relaciones personales típicamente desarrollados en la comunidad que realce la calidad y la seguridad de la vida para personas, incluyendo, pero no limitado a, las relaciones familiares; amistades que reflejan la diversidad de la vecindad y de la comunidad; asociación con los estudiantes o los empleados compañeros en salas de clase y lugares de trabajo regulares; y las asociaciones desarrolladas a través de la participación en clubs, organizaciones y otras actividades cívicas.

¿Qué significa realmente “Apoyos Naturales”? Para contestar a esta pregunta, puede ser más fácil mirarse a usted mismo y pensar en toda la gente en su vida – amigos, familia, compañeros de trabajo. Las relaciones con esta gente son sus apoyos naturales. ¿Quién ha sido instrumental en puntos [cruciales] en su vida, o con quién puede contar usted para ayuda?

*La publicación entera es accesible en el sitio de Internet del Departamento de Servicios del Desarrollo al [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov).*

## Responsabilidades del Centro Regional para Compra de Servicios

Los centros regionales son responsables para ayudar a las familias a identificar y a tener acceso a los servicios y apoyos necesarios para alcanzar los resultados deseados especificados en el IPP del miembro de familia. El Acta Lanterman instruye a los centros regionales a lograr a hacer estas cosas en maneras que sean “innovadoras y económicas.”

Una de las maneras de más costo eficaz para cubrir necesidades de servicio y apoyo es en el uso de apoyos naturales y de servicios genéricos siempre que sean disponibles y apropiadas a las necesidades del cliente. Los coordinadores de servicio trabajan con las familias para investigar y para agotar opciones naturales y genéricas disponibles. Para ciertos servicios para niños, el Acta Lanterman también requiere a las familias a compartir en el costo, y cuando sea disponible, tener acceso a aseguranza privada. Para asegurarse de que esto no sea una barrera para las familias, el Estado ha desarrollado pautas de gastos que son determinadas por el ingreso familiar.

Si uno o más de los resultados deseados en el IPP de una persona no se pueden alcanzar usando recursos personales, apoyos naturales o servicios genéricos, su coordinador de servicio puede solicitar autorización del Centro Regional para financiar la compra de los servicios o apoyos necesarios. Todas las compras deben ser constantes con los estándares de servicio del Centro, que son aprobadas por nuestra mesa directiva y el Departamento de Servicios del Desarrollo.

Cuando el Centro autoriza la financiación de un servicio de un proveedor de servicio comunitario, el proveedor recibe una autorización escrita antes de que los servicios comiencen. El Centro solamente reembolsa los proveedores para los servicios que se incluyen en el IPP y se entregan después de que se reciba una autorización.

En circunstancias extraordinarias, el Centro puede hacer una compra que sea una “excepción” a nuestro estándar de servicio. Un pedido para una excepción debe ser repasada y aprobada por el director ejecutivo del Centro o alguien designado por el director.

La financiación para los servicios y apoyos se repasa cuando se desarrolla o se repasa un IPP. Si hay evidencia de que los servicios y apoyos están ayudando a alcanzar o mantener los resultados deseados contorneados en el IPP, financiación puede ser continuado. En todos los casos, antes de que se inicie o se continúe la financiación, el IPP o una enmienda del IPP debe ser firmado.

*Todos los estándares de servicio de la financiación de Lanterman se pueden ver en nuestro sitio de Internet al [www.lanterman.org](http://www.lanterman.org).*

### Definición de Servicios Genéricos

Hay muchas agencias públicas que legalmente requieren proporcionar servicios a los individuos con discapacidades del desarrollo. Nosotros nos referimos a estas agencias como las agencias genéricas y a los servicios y apoyos que proporcionan como servicios genéricos. Cada uno de estas agencias tiene sus propias pautas para la elegibilidad y los servicios.

Las agencias genéricas incluyen Medi-Cal, escuelas públicas, las agencias de la salud mental del condado y el programa de Seguro Social.



## Trabajando Juntos en Sociedad

La comunidad de Lanterman incluye a nuestros clientes y a sus familias, los proveedores de servicios, personal y la amplia comunidad en nuestra área geográfica, incluyendo otras agencias locales y estatales. Para que esta sociedad sea funcional, todos los miembros de la comunidad deben participar y trabajar activamente en colaboración, mientras que respeta y reconoce contribuciones, papeles, fuerzas y experiencias individuales. Como la fuente principal de cuidado y de apoyo para la persona con una discapacidad, la familia ocupa un papel de liderazgo en esta sociedad.

## Asociarse con su Coordinador de Servicio

Una de las sociedades más importantes es la relación entre un coordinador de servicio y una familia. Su coordinador de servicio es su contacto y socio principal en Lanterman. Él o ella es un profesional con experiencia en el área de discapacidades del desarrollo y del conocimiento sobre recursos, apoyos y servicios. Su coordinador de servicio trabajará con usted en el desarrollo y poner en práctica un IPP, que sirve como mapa itinerario hacia el logro de resultados deseados. Él o ella también puede proporcionar la información y la dirección para ayudarlo a tomar las decisiones informadas sobre los planes, servicios y apoyos necesarios para lograr las metas identificadas en el IPP.

### *¿Cómo son asignados coordinadores de servicio a las familias?*

Los coordinadores de servicio se organizan en equipos que sirven grupos de edades específicas y áreas geográficas. Siempre que sea posible, también emparejen a las familias basadas en la lengua primaria necesaria.

Se hace todo lo posible para asegurar estabilidad y continuidad para las familias con su coordinador de servicio asignado. Puesto que Lanterman se organiza para apoyar a clientes y a sus familias alrededor de edades y de áreas geográficas, sin embargo, todas las familias experimentan un cambio ocasional en el coordinador de servicio asociado a transiciones específicas. Estas transiciones son:

- ❖ Cuando su niño cumple 3 años, si él o ella continúa siendo elegible para los servicios del centro regional, una transición ocurrirá de la Intervención Temprana a una de nuestras unidades de la Edad Escolar.
- ❖ Alrededor de la edad de 14 años, su niño tendrá una transición nuevamente de la Edad Escolar a una de nuestras unidades en Curso.
- ❖ Si su familia se cambia de una área geográfica a otra pero todavía están dentro del área de servicio de Lanterman, transferirán a su miembro de familia al equipo que sirve su nueva área.
- ❖ Si su coordinador de servicio deja Lanterman o toma una nueva posición dentro del Centro usted será asignado un nuevo coordinador de servicio.

## FAQs

### *¿Qué sucede si el cliente se cambia fuera del área de Lanterman?*

Si usted se traslada fuera del área de servicio de Lanterman a otra área en California, el centro regional que sirve su nueva vecindad le proporcionarán los servicios y apoyos. Lanterman transferirá sus expedientes al nuevo centro regional. Según el Acta Lanterman: "Siempre que las transferencias de un [cliente] cambia de un área geográfica de un centro regional a otro, el nivel y los tipos de servicios y apoyos especificados en el plan de programa individualizado del [cliente] serán autorizadas y aseguradas, si están disponibles, hasta que finalice el desarrollo de un nuevo plan de programa individualizado para el [cliente]. Si no existen estos servicios y apoyos, el centro regional convocará una reunión para desarrollar un nuevo plan de programa en el plazo de 30 días. Antes de la aprobación del nuevo plan de programa individualizado, el centro regional proporcionará los servicios y apoyos alternativos que mejor logran los objetivos individuales del plan de programa en un ambiente menos restrictivo." [Sección 4643.5 (c)]

Si usted está planeando mudarse fuera de California, su coordinador de servicio y el Centro de Recursos Koch♦Young pueden ayudarlo a ponerse en contacto con las agencias de servicios de desarrollo apropiadas en su nuevo estado y a localizar otros recursos relacionados. Y con su consentimiento por escrito, podemos transferir sus expedientes a esa agencia estatal.

### *¿Puede perder una persona su elegibilidad para servicios?*

El Acta Lanterman indica que una persona "quién es determinada por cualquier centro regional que tiene una discapacidad del desarrollo seguirá siendo elegible para los servicios de centros regionales, a menos que un centro regional, siguiendo una nueva evaluación comprensiva, concluya que la determinación original que el individuo tiene una discapacidad del desarrollo es claramente errónea." [Sección 4643.5 (b)]

- ❖ Cada año, le darán una oportunidad de evaluar formalmente el funcionamiento de su coordinador de servicio. Como parte de esta evaluación, le preguntarán si usted desea continuar trabajando con él o ella por el año que viene.
- ❖ Si usted no se encuentra conforme con su coordinador de servicio en cualquier momento, usted debe ponerse en contacto con el supervisor regional encargado de la unidad que sirve a usted y discutir sus preocupaciones. Él o ella puede intentar a ayudarle a resolver sus preocupaciones o puede asignar a un coordinador de servicio nuevo.
- ❖ En algunas circunstancias, si usted y su coordinador de servicio no son una buena pareja, el coordinador de servicio también puede pedir un cambio.

Durante estas épocas de transición, alguien siempre estará disponible para ayudar a asegurarse de que sus necesidades de servicio estén cubiertas hasta que se asigne a usted un nuevo coordinador de servicio. Si usted necesita ayuda durante un período de transición, llame a la unidad que sirve a su miembro de familia y pida hablar al oficial del día.

## Contactando y Conociendo a su Coordinador de Servicio

Su coordinador de servicio puede ser contactado por teléfono, e-mail y el correo regular.

### FAQ

#### *¿Qué debo de hacer si no sé o no recuerdo el nombre de mi coordinador de servicio?*

Si usted no sabe ni puede recordar el nombre de su coordinador de servicio, llame al número de teléfono principal de Lanterman al 213.383.1300 y pida que el operador le transfiera a la secretaria de la unidad que le está sirviendo a usted. Si usted no sabe la unidad, diga al operador la edad del cliente y en qué ciudad él o ella vive, y el operador le transferirá a la unidad apropiada. Lanterman toma nuestra responsabilidad de proteger la privacidad de nuestros clientes y de sus familias muy seriamente, y a usted se le puede hacer preguntas para confirmar su identidad.

Los coordinadores de servicio pasan mucho de su tiempo fuera de la oficina en reuniones con clientes y familias. Revisan sus mensajes telefónicos regularmente, así que cuando usted llama esté seguro de dejar un mensaje. Mensajes telefónicos son el mejor y más eficaz modo de comunicarse con su coordinador de servicio sobre asuntos regulares de negocio y que no sean de emergencia si usted no puede ponerse en contacto directamente.

Cuando usted deja un mensaje para su coordinador de servicio, esté seguro de incluir:

- ❖ Su nombre completo
- ❖ El nombre del cliente

- ❖ El número de teléfono donde su coordinador de servicio puede encontrarlo
- ❖ Mejor hora de regresar su llamada
- ❖ La razón de su llamada

Coordinadores de servicio se esfuerzan en regresar su llamada al termino del día laboral próximo. Si no pueden regresar llamadas dentro de este plazo, por razones tales como enfermedad o vacación, su mensaje de salida contendrá instrucciones sobre a quien debe contactar en su ausencia.

Puesto que los coordinadores de servicio están a menudo lejos de la oficina, es mejor programar una cita por adelantado si usted desea tener una visita cara a cara. Estas reuniones ocurren típicamente en la residencia de la familia, pero también pueden ser llevadas a cabo en el Centro Regional u otra localización mutuamente convenida.

## Como Obtener Ayuda en una Situación Urgente

### Durante Horas de Oficina Regulares

Si una situación urgente pero no peligrosa para la vida se presenta durante horas de oficina regulares, de lunes a viernes a partir de 8 a.m. a 5 p.m., por ejemplo:

- ❖ Usted está en la sala de urgencias y un médico está recomendando la hospitalización psiquiátrica,
  - ❖ Hay asuntos de comportamiento relacionados que amenazan la salud y seguridad del cliente o de esos individuos que proporcionan el cuidado para el cliente, o
  - ❖ Su miembro de familia está desaparecido,
- usted debe:

1. Llame a su coordinador de servicio,
2. Si usted alcanza su mensaje telefónico, y si su situación no puede esperar, presione "0" y usted será conectado con alguien que puede ayudarle.

Cada unidad de coordinación de servicio tiene un oficial del día para ayudar si se presenta una situación urgente que requiere atención el mismo día.

### Después de Horas de Oficina Regulares /Fines de Semana

Si se presenta una situación urgente después de las horas de oficina regular o durante el fin de semana, y usted necesita ayuda inmediata del Centro Regional, usted debe:

1. Llame el número de teléfono principal de Lanterman, 213.383.1300, para tener acceso a nuestro sistema de respuesta de emergencia.
2. Le pedirán dejar un mensaje telefónico y el individuo "oficial de turno" será notificado y le regresará la llamada dentro del plazo de una hora.

La responsabilidad de ser oficial de turno cambia entre el personal de liderazgo de la División de Servicios del Cliente y Familia, así que una persona bien informada está siempre disponible para ayudar con situaciones urgentes fuera de horas de oficina regulares.

## Las Responsabilidades de los Coordinadores en la Sociedad

Los coordinadores de servicio son responsables de ayudar a clientes y sus familias a tener acceso a la información y tomar decisiones y elecciones según los resultados deseados. También les ayudan para desarrollar los planes para trabajar hacia estos resultados y para identificar y tener acceso a los servicios y apoyos necesarios para alcanzarlos. Este proceso es a lo que nos referimos como coordinación de servicio.

Los coordinadores de servicio asisten a clientes y a sus familias en desarrollar planes y elecciones por medio de:

- ❖ Animándolos a identificar y a desarrollar un círculo de apoyo.
- ❖ Asociándose con ellos y su círculo de apoyo para desarrollar un IPP.
- ❖ Periódicamente repasando con el cliente y la familia el progreso del cliente y discutiendo cualquier cambios necesarios al IPP.
- ❖ Repasando la calidad y la eficacia de los servicios y apoyos.
- ❖ Si es necesario, ayudando al cliente y a la familia a prepararse para una reunión de Programa de Educación Individualizado (IEP).
- ❖ Si el horario del coordinador de servicio permite, asistiendo a la reunión del IEP si es invitado por la familia.

Los coordinadores de servicio facilitan el acceso a los servicios y apoyos en la comunidad por medio de:

- ❖ Ayudando a identificar apoyos naturales en la comunidad.
- ❖ Informando a clientes y familias acerca de recursos y servicios en la comunidad de costo eficaz.
- ❖ Ayudando a las familias a obtener los servicios y apoyos de la red de proveedores de servicio de Lanterman.

## Círculo de Apoyo: ¿Qué es?

Según el Acta Lanterman: “Círculo de apoyo significa un grupo comprometido de miembros de la comunidad, que pueden incluir a los miembros de familia, que se reúnen regularmente con un individuo con discapacidades del desarrollo para compartir experiencias, promover la autonomía e involucrarse en la comunidad, y asistir al individuo en establecer y mantener apoyos naturales. Un círculo de apoyo generalmente incluye una pluralidad de miembros que ni proveen ni reciben los servicios o apoyos para personas con discapacidades del desarrollo y que no reciben pago por su participación en el círculo de apoyo.” [Sección 4512 (f)]

Es decir, un círculo de apoyo es un grupo de personas que desempeña un papel importante en la vida de una persona con una discapacidad del desarrollo a través de proveer apoyo en maneras diferentes durante sus interacciones cotidianas de esa persona. Cualquier persona que desempeña un papel de apoyo en la vida de la persona es parte de su círculo de apoyo. Esto podría ser un miembro de familia, un vecino, o un amigo de la escuela o del trabajo.



Los coordinadores de servicio proveen apoyo por medio de:

- ❖ Escuchando las preocupaciones de los clientes y de las familias y respetando sus opiniones.
- ❖ Discutiendo activamente las opciones y elecciones, y manteniendo las líneas de comunicación abiertas.
- ❖ Abogando a nombre de clientes con las agencias y los programas, tales como el distrito escolar, Seguro Social y Medi-Cal.
- ❖ Asistiendo en tiempos de crisis o de emergencia.
- ❖ Investigando problemas, quejas y situaciones de abuso potencial.

## FAQ

### *¿Porqué es importante que mi coordinador de servicio me visite en mi hogar?*

Es importante que los coordinadores de servicio visiten clientes y sus familias en sus hogares en vez de otro lugar más público. Muchas de las cuestiones discutidas en una reunión son personales y privadas y es difícil mantener un nivel deseado de privacidad y confidencialidad cuando estos asuntos se discuten en un lugar tal como una cafetería o un restaurante. Además, es esencial que los coordinadores de servicio se familiaricen con la situación de vivienda de un cliente para poder hacer las recomendaciones apropiadas, especialmente en vista de apoyos en el hogar. Cuánto más entiendan y sepan de su familia, podrán apoyarles de una mejor manera.

Coordinadores de servicio ayudan a clientes y familias a tener acceso a información y a desarrollar nuevas habilidades y conocimientos por medio de:

- ❖ Informandoles acerca de entrenamientos y oportunidades educativas proporcionados por Lanterman u otras organizaciones comunitarias.
- ❖ Refiriéndolos al Centro de Recursos Koch♦Young.
- ❖ Consultando a nombre de ellos con los especialistas en Lanterman y en la comunidad.

## Las Responsabilidades de las Familias en la Sociedad

Cuando las familias se asocian con Lanterman y se hacen participantes activos e informados, pueden tener mejor acceso a los recursos, servicios y apoyos necesarios para alcanzar sus resultados deseados.

### *Juntar Información*

Todos hemos oído el dicho, “Saber es Poder,” y el tener información acertiva y al corriente ayuda a las familias a hacer mejores elecciones y decisiones. Hay muchas maneras para que las familias estén mejor informados:

- ❖ Utilice el Centro de Recursos Koch♦Young.
- ❖ Participe en los grupos de padres, las oportunidades de entrenamiento y los talleres proporcionados por Lanterman y otras organizaciones comunitarias.

## Centro de Recursos Koch♦Young

El Centro de Recursos Koch♦Young provee información, educación y apoyo para personas con discapacidades del desarrollo, familias de individuos con necesidades especiales, personal de Lanterman, profesionales y la comunidad general.

El Centro de Recursos ofrece un número de servicios, incluyendo:

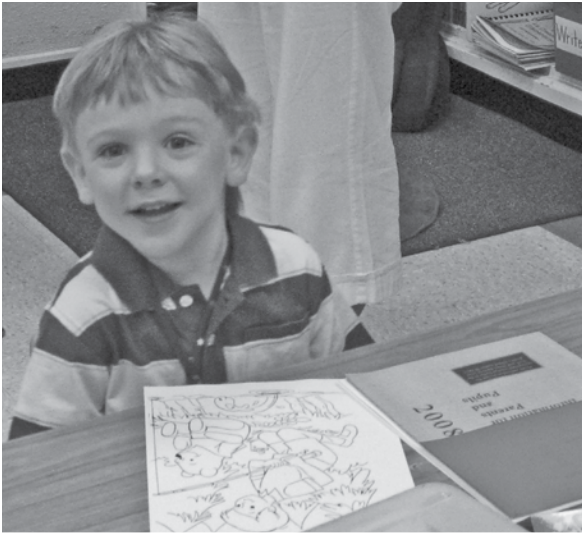
- Un Help Desk (puesto de informaciones) y HelpLine (la línea de ayuda) (213.383.1300, x. 5600 o [kyrc@lanterman.org](mailto:kyrc@lanterman.org)), que enlacen a gente a recursos de la comunidad relacionados a discapacidades del desarrollo, proporcionan información y referencia, e investigación para las necesidades únicas;
- Una biblioteca con una colección multimedia y multilingüe con millares de materiales relacionados con discapacidades que es investigable en línea en <http://library.lanterman.org>;
- Un Network of Care (Red de Cuidado) que incluye recursos sociales y recreativos, recursos relacionados

a la salud, y muchas más categorías de recursos ([www.lanterman.networkofcare.org](http://www.lanterman.networkofcare.org));

- Grupos de apoyo, incluyendo edad, discapacidad y grupos geográficos específicos;
- Un Programa de Compañeros de Apoyo que ofrece apoyo a la familia uno-a-uno por miembros de familia entrenados y con experiencia ([www.lanterman.org/psm](http://www.lanterman.org/psm));
- Oportunidades de educación y entrenamiento; y
- Información específica de discapacidades.

Además de la biblioteca y el Help Desk, el Centro de Recurso también:

- Mantiene un laboratorio de computación para entrenamiento.
- Supervisa el Proyecto de Tecnología Asistiva de Lanterman que ofrece consultas sobre tecnología asistiva y entrenamiento individual, conduce talleres, presta el equipo, y proporciona la información relacionada.



- ❖ Conocer a otras familias de Lanterman.
- ❖ Aprenda más sobre la comunidad de Lanterman por medio del boletín de noticias de Lanterman, “Viewpoint” ([www.lanterman.org/index.php/Viewpoint](http://www.lanterman.org/index.php/Viewpoint)), y visite nuestro sitio de Internet ([www.lanterman.org](http://www.lanterman.org)) y nuestra Network of Care ([www.lanterman.networkofcare.org](http://www.lanterman.networkofcare.org)).

### *Estar Preparado y Participar Activamente*

Las familias tienen un papel de liderazgo en el planeamiento, y las responsabilidades de ese papel incluyen:

- ❖ Estableciendo y manteniendo una relación laboral eficaz con su coordinador de servicio. Usted puede hacer esto por medio de:
  - ▶ Comunicando sus necesidades y preocupaciones.
  - ▶ Ayudando a su coordinador de servicio a completar el Reporte de Evaluación del Desarrollo del Cliente (CDER) y del estado de salud anualmente.
  - ▶ Repasando la calidad y la eficacia de los servicios y apoyos que su miembro de familia recibe.
  - ▶ Compartiendo las experiencias buenas y malas, incluyendo los problemas que se presentan y los servicios y apoyos con los que está satisfecho.
  - ▶ Trabajando juntos para identificar y desarrollar un círculo de apoyo.
- ❖ Preparándose para las reuniones por medio de investigar opciones y recolectar información.
- ❖ Pensando en metas, planes, y servicios y apoyos que usted quisiera discutir en la reunión.
- ❖ Asociándose con los profesionales que proveen servicios y aprendiendo su papel en ayudar a su niño a adquirir habilidades en su hogar y en la comunidad.
- ❖ Hacer preguntas cuando algo no está claro.
- ❖ Mantener expedientes precisos.
- ❖ Seguimiento en las áreas por las cuales usted tiene responsabilidad.
- ❖ Entendiendo los beneficios y resultados que pueden venir con las elecciones y decisiones que usted hace.

### **FAQs**

#### *¿Qué debo incluir en mi archivo del Centro Regional Lanterman que mantengo en mi hogar?*

- Información básica sobre usted o su miembro de familia, tal como necesidades especiales o condiciones médicas, de modo que otros puedan proporcionar cuidado constante.
- Una lista con la información de contacto de toda la gente, agencias, programas y organizaciones que le están proporcionando servicios a usted o a su miembro de familia.
- Una copia del Plan de Programa Individualizado actual y, o si aplica, del Programa de Educación Individualizado.
- Copias de reportes de evaluaciones y diagnósticos independientes.
- Copias de toda la comunicación escrita (incluyendo manuscrito) de todos los profesionales que trabajan con usted o su miembro de familia.
- Una lista de medicaciones que son tomadas en su hogar, escuela o trabajo según lo autorizado por el médico. Incluya el nombre de la medicación, dosis, hora que se toma, y el número de la prescripción y la farmacia. También observe los cambios en la dosis y reacciones al cambio que usted ha observado.
- Sus notas (fechadas) sobre reuniones o conversaciones telefónicas con el personal del centro regional, los médicos y otros profesionales trabajando con su miembro de familia. También, esté seguro de incluir el nombre de la persona con quien usted habló o se encontró.

#### *¿Cómo debo organizar mis expedientes?*

Es provechoso dividir expedientes en subcategorías, tales como salud, educación e IPP, y organizar por la fecha con el más reciente encima.

También ayuda a mantener un cuaderno que contiene las copias de sus expedientes más recientes que usted pueda llevar a reuniones y citas. Este cuaderno debe incluir, al mínimo, dos años de reportes, evaluaciones y planes de programa.

### ***Busque Apoyo***

Recuerde que usted no está solo. Muchos otros padres con niños que tienen necesidades especiales comparten sus experiencias y sentimientos. Aquí están algunas consejos y sugerencias que hemos recolectado de algunas de nuestras familias de Lanterman:

- ❖ Nunca pierda la esperanza.
- ❖ Busque apoyo de otras familias que “han estado allí.”
- ❖ Identifique su propio sistema de apoyo natural – familia, amigos, organizaciones religiosas, comunidad.
- ❖ Únase a un grupo de apoyo que cubra sus necesidades.
- ❖ Toma tiempo para usted.
- ❖ Mantenga sus expectativas altas y determine metas desafiantes, pero realistas, para su niño.

### ***Participar Activamente en la Comunidad de Lanterman***

Hay muchas oportunidades para asociarse y participar activamente con el Centro Regional de Lanterman:

- ❖ Conviertase en un facilitador de grupo de apoyo o un Compañero de Apoyo.
- ❖ Busque oportunidades para asociarse con Lanterman en el desarrollo de planes, pólizas, legislación y de estrategias para el suministro de servicios.

- ❖ Participe en grupos de trabajo del centro regional, comités y posiblemente la mesa directiva.
- ❖ Conviertase en un abogado para su familia por medio de llamar, visitar y escribir a legisladores y oficiales del gobierno al nivel local, estatal y federal para informar a estos líderes sobre los temas importantes para nuestra comunidad.



## **Consejos para Formar una Sociedad Familia-Profesional Exitosa**

- Firme y devuelva sus documentos, enmiendas y acuerdos del Plan de Program Individualizado puntualmente. Su firma en estos documentos es necesario para el proceso de la autorización de la financiación para los servicios y apoyos delineados en el IPP.
- Planea con tiempo. El proceso de la financiación toma tiempo, así que dé a su coordinador de servicio tiempo suficiente para pedir servicios. Los coordinadores de servicio deben seguir un proceso de aprobación y pueden tener que investigar criterios específicos de la financiación. Por lo general, el proceso de aprobación tarda cerca de dos semanas.
- Pida los reportes de progreso y las evaluaciones puntuales y recientes para usted de cualquier persona que trabaja con su niño, si el servicio o apoyo es financiado por Lanterman o si usted lo está pagando. Asegúrese de mantener un archivo de estos documentos y de compartirlos con su coordinador de servicio. Él o ella guardará una copia de ellos en archivo puesto que será importante cuando se pida una renovación o reautorización de la financiación.
- Provee a su coordinador de servicio una copia del Programa de Educación Individualizado de su niño. Las escuelas no pueden dar el IEP a los centros regionales, así que las familias son la única fuente para que un coordinador de servicio obtenga este documento.
- Mantenga informado a su coordinador de servicio sobre qué está sucediendo con su familia. Hagalo saber sobre hospitalizaciones, suspensiones de la escuela, si usted tiene una crisis familiar, o si usted sospecha abuso.
- Si usted necesita asistencia de su coordinador de servicio para una reunión tal como el IEP, deje a su coordinador de servicio saber tan pronto como le notifiquen. Mientras más aviso que usted da a su coordinador de servicio, él o ella podrá asistirle mejor. Y recuerde, su coordinador de servicio solamente puede asistir a la reunión si usted lo invita.
- Sea dinámico – haga su propia investigación, y si hay un recurso o entrenamiento en el que usted o su miembro de familia está interesado, dele la información a su coordinador de servicio.

## Planeación Centrada en la Persona

En su base, desarrollando e implementando un plan centrado en la persona es proporcionar servicios y apoyos que sean individualizados y flexibles sobre el curso del tiempo, son construidas sobre fuerzas y necesidades, y respetar las opciones y preferencias de la persona con una discapacidad del desarrollo y la familia.

La planeación centrada en la persona es una manera para determinar, planear y trabajar hacia el futuro preferido de una persona con una discapacidad del desarrollo. Proporciona un marco para planear y hacer las decisiones, y considera una variedad de factores que afectan la vida de una persona. No es una colección de métodos o de procedimientos.

Un plan centrado en la persona refleja un proceso:

- ❖ Que respeta a la persona con una discapacidad, su familia y aquellos que apoyan al individuo.
- ❖ En el cuál lleva el tiempo y el esfuerzo necesario para asegurarse que la “voz” de la persona con la discapacidad sea escuchada, sin importar la severidad o la naturaleza de la discapacidad.
- ❖ Que se enfoca en aprender qué es importante para la persona y aquellos que conocen y trabajan con la persona, y asegurándose de cualquier cuestión de la salud y la seguridad esté considerada cuidadosamente.

El resultado del plan es:

- ❖ Una descripción escrita de lo que es importante a la persona.
- ❖ Una descripción de cómo cualquier cuestión de la salud o de seguridad será tratada.
- ❖ Qué apoyos son necesarios para que la persona alcance su futuro deseado.

## Planes de Programas Individualizados (IPP)

La planeación centrada en la persona se utiliza para desarrollar un Plan de Programa Individualizado (IPP) para cada cliente 3 años de edad y mayores que reciben servicios y apoyos de Lanterman. El IPP inicial de una persona se completa dentro de 60 días después de que la persona sea determinada elegible para servicios del centro regional.

El propósito de desarrollar el IPP es para identificar y documentar los resultados deseados de la persona e indicar claramente cómo el equipo trabajará hacia la realización de estos resultados.

El IPP se enfoca en cuatro áreas importantes de la vida de la persona : vida, educación y trabajo, social, y salud. Dentro de cada área, el plan incluye:

- ❖ Metas de largo plazo, que describen las preferencias para el futuro e incluyen los resultados que pueden tardar un tiempo largo para lograr.
- ❖ Metas a corto plazo, que contornan los pasos y medidas que necesitan ser tomados y son generalmente de tiempo limitado e indicados en los términos que permiten que el progreso sea medido.

- ❖ Un horario de los servicios y apoyos, que enumera el tipo y la cantidad de servicios y apoyos necesarios para alcanzar los objetivos, así como quién lo proporcionará.

Todos los servicios y apoyos – aunque sean genéricos; proporcionados por la familia, los amigos o los vecinos; o proporcionados por el centro regional – se enumeran en el plan.

El Acta Lanterman requiere que los centros regionales se aseguren del uso de costo eficaz de recursos públicos al tomar decisiones sobre la compra de servicios. Según mencionado anteriormente, somos requeridos a hacer uso de recursos genéricos y de apoyos naturales cuando éstos sean disponibles y puedan cubrir las necesidades del cliente como se describen en el IPP. Además, si dos servicios o apoyos están disponibles y serían igualmente efectivos para cubrir las necesidades del cliente, se requiere que el centro regional compre la alternativa de menor costo.

## Desarrollando un Plan

Un grupo de personas llamado un equipo del planeamiento desarrolla un IPP. Los miembros del equipo del planeamiento incluyen la familia, el cliente y coordinador de servicio, así como amigos y otra gente que proporcionan apoyo y cuidado.

### *Preparación para Familias para la Reunión*

Antes de venir a una reunión de planeamiento, piense en las áreas siguientes por lo que se refiere a su niño:

- ❖ Metas para la vida
- ❖ Capacidades y fuerzas
- ❖ Intereses y logros
- ❖ Preocupaciones y necesidades

Venga a la reunión preparado con información acerca de recursos financieros y otros recursos (tales como seguro privado) que son disponibles para usted y su niño.

Identifique las capacidades, conocimiento y habilidades personales que usted tiene que pueden ayudar a su niño a tomar medidas hacia la realización de resultados deseados. Piense en otra gente en la vida de su niño que pueden proporcionar asistencia y apoyo. Además, piense en qué tipo de entrenamiento usted puede necesitar para ayudar a apoyar a su niño, así como qué servicios o apoyos profesionales podría necesitar su niño para alcanzar los resultados deseados.

### *Preparación para Coordinadores de Servicio para la Reunión*

Al igual que las familias necesitan prepararse para las reuniones, así también los coordinadores de servicio. Su coordinador de servicio tomará algún tiempo para familiarizarse con la situación única de su familia antes de la reunión. Él o ella hará lo siguiente:

- ❖ Repasar el expediente del cliente.
- ❖ Obtener información y recomendaciones de los proveedores de servicio.
- ❖ Comenzar a completar la revisión del estado de salud para discutir y completar en la reunión.



## Que Sucede en una Reunión del Equipo

Todos los miembros del equipo de planeamiento son igualmente respetados y se les da la oportunidad de hablar y de ser escuchados durante la reunión.

Las reuniones de planeación centrada en la persona funcionan mejor cuando:

- ❖ Se realizan en un lugar donde cada quien se siente cómodo.
- ❖ Cada quien reconoce que la reunión puede tardar un tiempo largo.
- ❖ Alguien, generalmente el coordinador de servicio, actúa como el facilitador del equipo.
- ❖ Cuando sea posible dado su edad y capacidad, se le proporcionan al cliente la oportunidad de proveer sus ideas sobre los resultados deseados.
- ❖ Las necesidades del cliente y las preferencias del cliente y de la familia se discuten y se presentan junto con otra información necesaria para tomar decisiones sobre resultados deseados.

Los pasos al seguir se siguen típicamente cuando el equipo de planeamiento desarrolla el IPP:

- ❖ Discutir las necesidades del cliente.
- ❖ Definir y llegar al acuerdo en los resultados deseados y cómo será medido el progreso.
- ❖ Identificar y discutir las clases de apoyos necesarios para alcanzar los resultados deseados.
- ❖ Alcanzar un consenso sobre los resultados deseados y cómo serán logrados.
- ❖ Desarrollar el documento del plan que incluye:
  - ▶ Resultados deseados.
  - ▶ Clases de servicios y apoyos que el individuo necesita.
  - ▶ Quién proporcionará cada servicio y apoyo, cuánto será proporcionado, cuando comenzará y quién pagará.
  - ▶ Cómo los servicios y apoyos ayudarán al individuo a alcanzar el resultado deseado.

## FAQ

### *¿Porqué los servicios y apoyos que recibe mi hijo son diferentes a los que reciben otros?*

El plan de cada persona se basa en necesidades y preferencias individuales. Debido a esto, las metas y los objetivos del miembro de familia serán diferentes a los de otros individuos. Los servicios y apoyos del miembro de familia también pueden diferenciar de éstos recibidos por otra gente, incluso si otra gente tiene metas y objetivos similares.

Una vez finalizado y firmado por el cliente o su representante legal y el representante de Lanterman, el documento del IPP se convierte en un documento de compromiso legal. Por esta razón, es muy importante que el documento refleje exactamente los acuerdos que son hechos por los participantes en la reunión de planeamiento y otras personas involucradas en el proceso de planeamiento. El Acta Lanterman indica en la Sección 4646 (g): “Si el [cliente], o en su caso, sus padres, guardian legal o conservador, no acuerda con todos los componentes del plan, pueden indicar ese desacuerdo en el plan. El desacuerdo con los componentes específicos del plan no prohíben la implementación de los servicios y apoyos convenidos.”

Habrán momentos en que el acuerdo sobre las metas, servicios y apoyos incluidos en el IPP no se puedan alcanzar en una reunión de planeamiento. En la mayoría de tales casos, las cuestiones que causan el retraso se pueden resolver de una manera oportuna por una llamada telefónica subsecuente puesto que a menudo es debido a una necesidad de información adicional. Según el Acta Lanterman, “Si un acuerdo definitivo con respecto a los servicios y apoyos que serán proporcionados al [cliente] no se puede alcanzar en una reunión del plan de programa, entonces una reunión del plan de programa subsecuentemente será convocado en el plazo de 15 días, o más adelante a petición del [cliente], o cuando es apropiado, de los padres, del guardian legal, conservador o representante autorizado, o cuando es convenido por el equipo de planeamiento.” [Sección 4646 (f)] Reuniones adicionales de planeamiento de programa más allá de la segunda reunión también pueden ser convocadas.



## Ejemplos de Metas y Apoyos del IPP

Los siguientes son algunos ejemplos de las metas del IPP específicos de edad y de su apoyo respectivamente.

### *Ejemplo de la Salud para un Niño Joven*

Meta	Jane tendrá buena salud oral.
Objetivo 1	Jane cepillará sus dientes dos veces al día
Objetivo 2	Jane verá a su dentista por lo menos semestral.
Apoyo	Los padres proporcionarán dirección mano-a-mano a Jane durante el cepillado de dientes. La familia programará visitas semestrales y utilizará el seguro dental para el cuidado dental rutinario y necesario. El coordinador de servicio invitará a padres a la próxima feria dental.

### *Ejemplo de Socialización*

Meta	John mantendrá relaciones con sus compañeros.
Objetivo 1	John participará en deportes y asistirá a "Sunday school."
Apoyo	La familia asistirá a la Feria anual de Recreación Social. John asistirá a práctica semanal del fútbol en [lugar]. La familia llevará a John a "Sunday school."

### *Ejemplo para un Adulto que Vive Independientemente*

Meta	Jill vivirá independientemente en un apartamento en el plazo de seis meses.
Objetivo 1	Jill preparará comidas sencillas.
Objetivo 2	Jill mantendrá su hogar limpio.
Objetivo 3	Jill lavará su propia ropa.
Objetivo 4	Jill abrirá una cuenta de ahorros y hará depósitos regulares.
Apoyo	Lanterman financiará para 16 horas al mes para entrenamiento de habilidades para vivir independiente de [proveedor] de [fecha] a [fecha]. Sus padres la ayudarán a abrir la cuenta de ahorros y le ayudarán a hacer depósitos regularmente.



## Supervisión y Enmienda del IPP

Se requiere que coordinadores de servicio supervisen el IPP conduciendo visitas con el cliente cara-a-cara. Durante estas visitas al hogar del cliente, el coordinador de servicio repasa el plan con el cliente y familia y reporta sobre el progreso que el cliente ha hecho en la realización de los resultados deseados.

Si el plan necesita ser cambiado, una de dos cosas puede suceder:

- ❖ Si los cambios son mínimos, el equipo puede determinar si una enmienda al plan es suficiente.
- ❖ Si los cambios son mayores, se escribe un nuevo plan.

En preparación a esta visita cara-a-cara, clientes y sus familias deben pensar si los servicios que están recibiendo están haciendo una diferencia en sus esfuerzos para alcanzar sus resultados deseados.

Un nuevo IPP puede ser pedido en cualquier momento y el Centro Regional proporcionará uno en el plazo de 30 días. Típicamente peticiones para un nuevo IPP están en respuesta a transiciones críticas de la vida, tales como escuela al empleo, o si hay cambios significativos en la situación de vivienda de un cliente, el estado de salud o el nivel de independencia.

	Visitas Cara-a-Cara en el Hogar del Cliente	Repaso del IPP	IPP Nuevo
<i>Cliente Vive en el Hogar con su Familia</i>	Al menos anualmente	Al menos anualmente	Al menos cada tres años
<i>Cliente Vive en un Hogar Residencial</i>	Al menos trimestral	Al menos trimestral	Al menos cada tres años
<i>Cliente Vive Independientemente</i>	Al menos trimestral	Al menos trimestral	Al menos cada tres años

### FAQ

#### ¿Qué es estado activo?

El estado de un cliente con Lanterman es activo mientras que el cliente esté recibiendo servicios de Lanterman, incluyendo coordinación de servicio y manteniendo un Plan de Programa Individualizado actual.

El estado de un cliente llega a ser inactivo cuando el cliente o la familia elige no recibir más servicios del Centro Regional y pide que el estado sea cambiado, o si perdemos contacto con el cliente.

Es muy importante que los clientes y las familias mantengan a Lanterman informado de su dirección actual. Si no podemos ponernos en contacto con un cliente por correo y teléfono, visitamos la última dirección conocida. Si estos intentos fallan, designamos el estado del cliente como inactivo. El cliente o la familia puede pedir que el caso sea reactivado en cualquier momento.



## Resolviendo Desacuerdos Acerca de Servicios y Apoyos

Si usted está en desacuerdo con una decisión que Lanterman hace sobre la iniciación, cambio o terminación a un servicio o apoyo, usted debe discutir sus preocupaciones con su coordinador de servicio para estar seguro de que usted entiende la razón de la decisión. Si después de esto, usted todavía está en desacuerdo con la decisión, usted tiene el derecho de recibir la decisión del centro regional por escrito y de pedir una audiencia. Bajo el proceso de audiencia, los desacuerdos pueden ser acerca de servicios, elegibilidad, o cualquier decisión o acción del Centro Regional con el que usted está en desacuerdo.

Usted puede solicitar una audiencia en el plazo de 30 días después de ser notificado de que se ha negado un servicio o apoyo, o que se está cambiando o terminando un servicio o apoyo existente. Si usted quisiera que un servicio o apoyo actual continuará durante el proceso de audiencia, usted debe solicitar una audiencia dentro de un plazo de 10 días de notificación del cambio o de la terminación.

### Apelando una Decisión

Usted debe poner su pedido para una audiencia en una forma de petición de audiencia y enviarlo al director ejecutivo de Lanterman. La forma y la información que explican el proceso de audiencia, así como la información sobre organizaciones de asistencia de abogacía disponibles, incluyendo el abogado de derechos del cliente en la Oficina de Abogacía de Derechos del Cliente, se enviarán cuando le notifiquen sobre cualquier cambio o negación de un servicio. La forma y la información también está disponible en el sitio de Internet del Departamento de Servicios del Desarrollo al [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov).

Una vez que Lanterman recibe su forma de petición para la audiencia, será remitido a la Oficina de Audiencias Administrativas. Entonces la Oficina de Audiencias Administrativas fijará las fechas para una audiencia. Si usted desea tener acceso a su expediente del centro regional para prepararse para la audiencia, pongase en contacto con el coordinador de apelación del Centro para tener acceso a su expediente a la hora que sea conveniente para usted. Usted se puede poner en contacto con el coordinador de apelación llamando al número principal de Lanterman al 213.383.1300 y pidiendo que el operador lo conecte.

### Opciones en el Proceso de Audiencia

Hay tres pasos en el proceso de audiencia:

- ❖ Una reunión informal voluntaria con el director ejecutivo de Lanterman, o un personal que desconoce su caso y negación y que es elegida por el director ejecutivo.
- ❖ Mediación con un oficial independiente de mediación.
- ❖ Una audiencia formal con un juez del derecho administrativo de la Oficina Estatal de Audiencias Administrativas.

### *Reunión Informal Voluntaria*

El propósito de la reunión informal voluntaria es para que usted hable con los representantes de Lanterman sobre su desacuerdo e intente y encuentre una solución. Si usted rehusa a la reunión informal voluntaria o está en desacuerdo con la decisión que sigue una reunión informal y usted no ha pedido mediación, usted puede pedir mediación o proceder directamente a una audiencia.

### *Mediación*

Mediación es la segunda opción disponible para usted en el proceso de audiencia. Mediación también es voluntario y usted o Lanterman lo puede rehusar. Mediación es una reunión donde usted y los representantes de Lanterman se reúnen con un oficial independiente entrenado en mediación para explicar sus posiciones respectivas. El oficial de mediación intenta negociar un acuerdo entre los dos partidos. Usted o Lanterman puede retirarse en cualquier momento de la mediación y proceder a una audiencia. Si usted o Lanterman rehusa mediación, o si mediación no puede resolver las cuestiones, el caso procederá a una audiencia.

### *Audiencia*

Cuando la Oficina de Audiencias Administrativas recibe el pedido de su audiencia, le enviarán una carta que dice la hora, el lugar y la fecha de la audiencia. Será sostenido a una hora y lugar razonable conveniente para usted. La audiencia es más formal que la mediación y es conducida por un juez del derecho administrativo de la Oficina de Audiencias Administrativas. En la audiencia, el juez escuchará y recibirá evidencia de usted y de Lanterman. Él o ella tomará una decisión basada en la evidencia presentada en la audiencia. Ambas partes deben obedecer esta decisión. Si usted o el Centro Regional está en desacuerdo con la decisión, sin embargo, puede ser apelada al tribunal de justicia apropiado en el plazo de 90 días de la decisión.

*El sitio de Internet del Departamento de Servicios del Desarrollo tiene una sección de apelaciones, quejas y comentarios que tiene publicaciones relacionadas con el proceso de audiencia. Visite [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov) para obtener información adicional sobre el proceso de audiencia, cronologías, sus derechos durante el proceso de audiencia, las tres opciones en el proceso de audiencia, y detalles acerca de lo que se incluye en la decisión del juez del derecho administrativo sobre la audiencia.*



## Derechos Legales y Responsabilidades de las Personas con Discapacidades del Desarrollo

Las personas con discapacidades del desarrollo tienen los mismos derechos básicos y responsabilidades que otros residentes legales de los Estados Unidos y del estado de California. Además, la ley de California otorga a personas con discapacidades del desarrollo algunos derechos especiales adicionales. Estos derechos incluyen:

- ❖ El derecho a tratamiento y servicios de habilitación y apoyos en un ambiente de mínima restricción. Estos servicios y apoyos deberán promover el potencial de desarrollo de la persona y ser dirigida hacia el logro de una vida más independiente, productiva y lo más normal posible. Estos servicios deberán proteger la libertad personal, y deberán suministrarse en condiciones de mínima restricción.
- ❖ El derecho a la dignidad, privacidad y cuidado humano. Se tratará lo más posible, de proveer tratamiento, servicios y apoyos en ambientes naturales en la comunidad.
- ❖ El derecho a participar en un programa apropiado de educación pública, sin tomar en cuenta el nivel de la discapacidad.
- ❖ El derecho a recibir cuidado médico y tratamiento inmediato.
- ❖ El derecho a la libertad de religión y su práctica.
- ❖ El derecho a la interacción social y participación en actividades de la comunidad.
- ❖ El derecho a ejercicio físico y oportunidades de recreo.
- ❖ El derecho a estar libre de daño, incluyendo restricciones físicas que no son necesarias, o aislamiento, medicación excesiva, abuso o negligencia.
- ❖ El derecho de estar libre de procedimientos peligrosos.
- ❖ El derecho a escoger en sus propias vidas, incluyendo, pero no limitado a: dónde y con quién viven; sus relaciones con gente en su comunidad; la manera de cómo pasan su tiempo, incluyendo educación, empleo y recreación; la búsqueda de su futuro personal; y la planeación de programa y su implementación.
- ❖ El derecho a tener relaciones, casarse, ser parte de una familia y ser padres si lo desean.

Personas con discapacidades del desarrollo que viven en una facilidad residencial tienen los siguientes derechos adicionales:

- ❖ Usar su propia ropa.
- ❖ Guardar y usar sus posesiones personales, incluyendo artículos de baño.
- ❖ Guardar y ser permitidos a gastar una cantidad razonable de su propio dinero para gastos personales y compras pequeñas.
- ❖ Tener acceso a un lugar individual para almacenar para su uso propio.
- ❖ Recibir visitas todos los días.
- ❖ Tener acceso razonable para usar el teléfono, para hacer y recibir llamadas privadas.
- ❖ Tener acceso rápido a materiales para escribir, incluyendo timbres postales, y poder enviar por correo y recibir correo cerrado.
- ❖ Rehusar terapia electro convulsiva.
- ❖ Rehusar técnicas de modificación de comportamiento las cuales causan dolor o trauma.
- ❖ Rehusar psicocirugía.
- ❖ Hacer selecciones en áreas incluyendo, pero no limitado a, rutinas diarias, selección de compañeros, recreo y actividades sociales, y planeamiento de programa y su implementación.

## Proceso de Quejas Sobre los Derechos del Cliente

La ley proporciona un proceso formal para ocuparse de una situación donde usted cree que Lanterman o un proveedor de servicio ha violado o que ha retenido incorrectamente un derecho a la cual su miembro de familia tiene derecho de tener bajo la ley. Este proceso generalmente se llama una queja “4731” porque se describe en la sección 4731 del Código del Bienestar e Institución.

Si usted cree que tal situación existe, usted debe ponerse en contacto con su coordinador de servicio e intentar a resolver la situación. Si usted no puede resolver la situación, pongase en contacto con el coordinador de quejas de Lanterman y haga una queja. Usted se puede poner en contacto con el coordinador de quejas llamando al número principal de Lanterman al 213.383.1300 y pidiendo que el operador lo conecte. El coordinador de quejas transmitirá la queja a nuestro director ejecutivo.

El director ejecutivo tiene 20 días laborables para investigar la queja y para enviarle una solución propuesta escrita. Este documento incluirá un número de teléfono y una dirección de envío para que usted utilice para referir la cuestión al director del Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS) si no está satisfecho con la resolución propuesta. Si usted no refiere la queja al DDS, la resolución propuesta de Lanterman se hará eficaz en el vigésimo día laboral siguiente a su recibo de la resolución.

*La sección de apelaciones, quejas y comentarios del sitio de Internet del Departamento de Servicios del Desarrollo tiene publicaciones relacionadas al proceso de quejas de derechos del cliente. Visite [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov) para obtener información adicional sobre el proceso.*

**Nota:** Este proceso de queja no debe ser utilizado si usted está en desacuerdo con la naturaleza, alcance o cantidad de servicios que usted está recibiendo o que está solicitando al Centro Regional para proporcionar, incluyendo la elegibilidad para los servicios del centro regional. El proceso de audiencia se debe utilizar para ocuparse de estos tipos de situaciones.



## Recibiendo Servicios y Apoyos Efectivos y de Calidad

Lanterman está comprometido a proporcionar servicios y comprar servicios de nuestra red de proveedores de servicios de la comunidad que son de alta calidad, alcanzan los resultados deseados, y de costo eficaz.

### Servicios y Apoyos Directos del Centro Regional

Tomamos orgullo en la calidad de los servicios que nuestro personal proporciona directamente, y somos responsivos a usted si usted tiene algunos comentarios o preocupaciones acerca de nuestros servicios. Dénos sus comentarios – positivos y negativos – por correo electrónico, una llamada de teléfono o una carta.

Y, si hay un cierto aspecto de nuestro servicio que no le satisfaga o si usted tiene una queja, dénos una oportunidad de tratar su preocupación o corregir el problema hablando con nosotros directamente.

La primera persona con que usted debe ponerse en contacto es su coordinador de servicio. Él o ella le ayudará o le dirigirá con alguien que sí pueda. En el caso de que la situación no se resuelva a su satisfacción, usted debe pedir hablar con el encargado del departamento implicado. Si el encargado no puede ayudarle, pida hablar con el director de ese departamento. Finalmente, si el caso aún no se resuelve, usted puede pedir hablar con nuestro director ejecutivo.

### Servicios y Apoyos Comprados

El Centro mantiene un programa de garantía de calidad formal para supervisar la calidad de servicios y apoyos ofrecidas por nuestros proveedores de servicio. Personal entrenado de Lanterman conducen visitas de sitio en los programas y las facilidades residenciales para asegurar conformidad con estándares y expectativas.

Al mismo tiempo, confiamos en nuestros socios – familias, clientes, proveedores de servicio y otros individuos implicados – para ayudarnos en estos esfuerzos. Nuestras familias tienen un papel muy importante compartiendo comentarios y sugerencias sobre la calidad y eficacia de los servicios y apoyos que el miembro de su familia está recibiendo.

#### FAQ

*¿Qué puedo hacer para asegurar la calidad de servicios proveídos a mi miembro de familia?*

Infórmese asistiendo a reuniones y haciendo preguntas. Visite y observe los servicios o programas que trabajan con su niño. Si usted está satisfecho con el progreso y los resultados, deje saber al proveedor y a su coordinador de servicio. Si usted observa cualquier cosa inusual, se preocupa sobre la calidad del servicio, o no piensa que el servicio está alcanzando el resultado deseado, usted debe compartir sus preocupaciones con el proveedor, pero definitivamente compártalo con su coordinador de servicio cuánto antes.





3303 Wilshire Boulevard, Suite 700  
Los Angeles, California 90010  
213.383.1300 • Fax: 213.383.6526  
E-mail: [kycrc@lanterman.org](mailto:kycrc@lanterman.org)  
[www.lanterman.org](http://www.lanterman.org)