

DERECHOS BAJO LA LEY LANTERMAN

Desacuerdos con los Centros Regionales y los Centros para el Desarrollo

Capítulo 12

Este capítulo explica cómo manejar los desacuerdos con los centros regionales y los centros para el desarrollo, incluyendo:

- Requisitos de notificación de cambios en sus servicios o apoyos
- Procedimientos y fechas límite para las audiencias equitativas
- Quejas de cumplimiento
- Disputas con proveedores de servicios y apoyos



Disability Rights California (Organización para los Derechos de Personas con Discapacidades en California) es una organización privada sin ánimo de lucro que protege los derechos legales, civiles y de obtención de servicios de los californianos con discapacidades del desarrollo o mentales. Disability Rights California proporciona una variedad de servicios de defensa, incluyendo información y recomendaciones, asistencia técnica y representación directa.

Para obtener ayuda o información, llame a

Disability Rights California: 800.776.5746 *¡Sin cargo!*

TTY para todas las oficinas: 800.719.5798

Lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.

Oficina Central de Disability Rights California

100 Howe Ave., Suite 185-N, Sacramento, CA 95825

División legal: 916.488.9950

Administrativa: 916.488.9955

**Oficina de Disability Rights California
de la Zona de la Bahía**

1330 Broadway,
Suite 500
Oakland, CA 94612
Tel.: 510.267.1200

**Oficina de Disability Rights California
de la zona de Los Angeles**

3580 Wilshire Blvd.,
Suite 902
Los Angeles, CA 90010
Tel.: 213.427.8747

**Oficina de Disability Rights California
de la zona de San Diego**

1111 Sixth Ave.,
Suite 200
San Diego, CA 92101
Tel.: 619.239.7861

**Oficina de Disability Rights California
de la zona de Fresno**

567 W. Shaw Ave.,
Suite C-3
Fresno, CA 93704
Tel.: 559.476.2000

El financiamiento de Disability Rights California proviene de diversos programas estatales y federales. Disability Rights California proporciona servicios de defensa mediante siete leyes federales y dos contratos estatales. Las opiniones, determinaciones, recomendaciones o conclusiones en esta publicación son de los autores. Pueden no reflejar los puntos de vista de las organizaciones que financian Disability Rights California.

La **Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes** (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA) es una oficina de todo el estado operada por Disability Rights California mediante un contrato con el Departamento de Servicios del Desarrollo de California. La OCRA emplea un defensor de los derechos de los clientes (Clients' Rights Advocate, CRA) en cada centro regional. El CRA está entrenado para proteger los derechos de las personas con discapacidades del desarrollo. Para encontrar el CRA en su centro regional, vea el Suplemento Z.

Para encontrar su centro regional, llame a la **OCRA: 800.390.7032** *¡Sin cargo!*

Capítulo 12: Desacuerdos con los Centros Regionales y los Centros para el Desarrollo

Índice

1. ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión de un centro regional o de un centro para el desarrollo?.....	1
2. ¿Hay fechas límite para las apelaciones?.....	2
3. ¿Cuándo me tiene que dar una notificación por escrito el centro regional?	2
4. ¿Qué debe incluir el centro regional en la notificación?	3
5. ¿Qué pasa si no hablo inglés?.....	4
6. ¿Qué debo hacer si recibo una Notificación de acción?	4
7. ¿Me tiene que dar una notificación el centro regional antes de que cambie mis servicios para proteger mi salud y seguridad?	5
8. ¿Cuáles son algunos problemas comunes con las notificaciones?.....	5
9. Durante mi apelación, ¿puedo continuar con los servicios que tengo ahora?	6
10. ¿Hay un límite de tiempo en los servicios en mi IPP?	6
11. ¿Qué pasa si la notificación del centro regional llega tarde o si no tiene la información requerida?.....	7
12. ¿Quiénes pueden apelar la decisión del centro regional?	7
13. ¿Cómo presento una apelación?	8
14. ¿Cuáles son mis derechos en el proceso de apelación?.....	8
15. ¿Me puede ayudar alguien con mi apelación?	9
16. ¿Me puede ayudar a apelar el defensor de los derechos de los clientes?.....	9
17. ¿Trabaja el defensor de los derechos de los clientes para el centro regional?	9
18. ¿Quiénes me pueden ayudar si vivo en un centro para el desarrollo?.....	10
19. ¿Tengo derecho a ver los datos sobre mí que tiene el centro regional?	10
20. ¿Cuáles son los pasos del proceso de apelación?.....	11
21. ¿Qué pasa en una reunión informal?.....	12
22. ¿Qué pasa si no hablo inglés?.....	13
23. ¿Qué es la mediación?	13
24. ¿Quiénes deben probar la mediación?	14

25. ¿Qué pasa si la mediación fracasa o no mediamos?	14
26. ¿Cuándo tendrá lugar la audiencia? ¿Puedo aplazar la audiencia?	14
27. ¿Dónde tendrá lugar la audiencia?	16
28. ¿Tengo que decirle al centro regional cuáles documentos y testigos usaré en la audiencia?.....	16
29. ¿Cómo debo elegir los documentos y los testigos para la audiencia?	16
30. ¿Cómo será la audiencia equitativa?	17
31. ¿Cuáles son los pasos de la audiencia?.....	18
32. ¿Puedo forzar a alguien a que sea un testigo?	19
33. ¿Cuándo recibiré la decisión del juez de derecho administrativo?	19
34. ¿Es final la decisión del ALJ?	20
35. ¿Puedo apelar la decisión final del ALJ?	20
36. Si apelo la decisión final del ALJ, ¿tendré una nueva audiencia equitativa?	21
37. ¿Puedo continuar con los servicios mientras que mi apelación esté en la corte superior?.....	21
38. Si gano en la corte superior, ¿tendrá que pagarle a mi abogado el centro regional?.....	22
39. ¿Qué pasa si el centro regional no pone en práctica la decisión del ALJ?	22
40. ¿Qué es una “queja de Sección 4731”?	23
41. ¿Qué pasa después de que presento mi queja?	24
42. ¿Puedo presentar una queja de Sección 4731 en nombre de un grupo de personas?.....	24
43. ¿Puedo obtener información sobre las quejas o apelaciones de otras personas?.....	24
44. ¿Qué pasa si tengo una disputa con un proveedor de servicios?	25
45. ¿Me puedo quejar ante alguien más sobre un proveedor de servicios?	25

Desacuerdos con los Centros Regionales y los Centros para el Desarrollo

Este capítulo explica cómo manejar los desacuerdos con los centros regionales y los centros para el desarrollo, incluyendo:

- *Requisitos de notificación de cambios en sus servicios o apoyos*
- *Procedimientos y fechas límite para las audiencias*
- *Quejas de cumplimiento*
- *Disputas con proveedores de servicios y apoyos*

Explicamos lo que dice la ley y las cosas importantes que debe saber sobre el sistema de los centros regionales. Esta información está basada en una ley estatal llamada Ley Lanterman. También le damos la sección exacta de esta ley estatal en la que se encuentra la información. Es posible que tenga que citar la ley para obtener los servicios que necesite. Cuando vea § 4512(a), por ejemplo, quiere decir que esa información proviene de la Ley Lanterman, sección (§) 4512, parte a.

Si quiere leer la Ley Lanterman, visite:

<http://www.dds.ca.gov/Statutes/LantermanAct.cfm>

1. ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión de un centro regional o de un centro para el desarrollo?

Si un centro regional o un centro para el desarrollo toma una decisión que afecta su elegibilidad o servicios, puede pedirles que la cambien. Este proceso se llama apelación.¹

Usted puede apelar una decisión que diga:

- que no es elegible para servicios o
- que no necesita más un servicio.

También puede apelar una decisión que:

- cambie un servicio,
- le dé una cantidad menor de un servicio o
- no le permita obtener un servicio que necesite.

¹ §§ 4710.5(a), 4710. Todas las citas en este manual son de la Ley Lanterman, excepto si dicen algo diferente. El símbolo § quiere decir “sección.”

Para apelar tiene que seguir ciertas reglas. Este capítulo sólo se refiere a las apelaciones del centro regional, pero las reglas de las apelaciones de los centros para el desarrollo son las mismas.

2. ¿Hay fechas límite para las apelaciones?

Sí. Hay fechas límite para *todos* los pasos del proceso de apelación.

Si el centro regional le notifica que tomó una decisión de parar o cambiar cualquiera de sus servicios usted tiene **10 días** para apelar si quiere que el servicio continúe hasta que se decida su apelación.²

Si espera más de 10 días para presentar la apelación, de todos modos puede presentar una apelación para una audiencia equitativa, pero el servicio parará o cambiará durante su apelación. Tiene que hacer esto dentro de los **30 días**.³

La pregunta 9 explica cómo retener sus servicios durante su apelación.

Vea una tabla con las fechas para apelar en el Suplemento S.

3. ¿Cuándo me tiene que dar una notificación por escrito el centro regional?

El centro regional le tiene que dar una notificación por *escrito* si:

- Usted pide servicios del centro regional y el centro regional decide que usted no tiene una discapacidad del desarrollo y que no es elegible para servicios.⁴
- Usted recibe servicios del centro regional y luego el centro regional decide que dejó de ser elegible para recibir servicios.⁵
- El centro regional dice que no le proporcionará un servicio que usted pide.⁶ (Tienen **5 días hábiles** para enviarle su notificación por correo certificado).⁷
- El centro regional quiere parar o cambiar un servicio en su IPP y usted no está de acuerdo.⁸ El centro regional le tiene que dar una notificación al menos **30 días** antes de que cambien los servicios en su IPP.⁹
- El centro regional dice que no tiene dinero para proporcionarle sus servicios.¹⁰

² § 4715. Los servicios que siguen hasta que se decide la apelación se llaman “ayuda pagada pendiente” hasta que se obtiene el resultado del proceso de apelación.

³ § 4710.5(a).

⁴ § 4710(e).

⁵ § 4710(a)(2).

⁶ § 4710(b).

⁷ § 4710(b).

⁸ § 4710(a)(1).

⁹ § 4710(a)(1). Vea la Pregunta 7, para ver las excepciones a esta regla.

¹⁰ § 4710(c).

- Usted dice que no está de acuerdo con todo o parte de su IPP cuando lo firma.¹¹

El **ilegal** que el centro regional le deniegue o cambie un servicio sin notificárselo antes por escrito. Pídale al centro regional que le mande una notificación por escrito. Usted puede apelar incluso si el centro regional se niega a mandarle la notificación. Las preguntas 11 y 40 explican lo que tiene que hacer si el centro regional no le da la notificación. También puede presentar una queja (llamada queja de Sección 4731) ante el director del centro regional.¹²

Si vive en un centro para el desarrollo (Developmental Center, DC) estatal, notifíquesele al director del DC.¹³

Vea el Suplemento X para obtener un modelo de queja.

Vea el Suplemento U para obtener un formulario de “Pedido de audiencia equitativa”.

Vea el Suplemento V para obtener un formulario de “Notificación de acción propuesta”.¹⁴

4. ¿Qué debe incluir el centro regional en la notificación?

La notificación del centro regional le tiene que decir qué piensan hacer y cuáles leyes les permiten tomar esa decisión. Esta información le ayuda a decidir si debe apelar y le ayuda a prepararse para la audiencia.

La notificación tiene que decir:

- Lo que hará el centro regional.
- Por qué lo está haciendo.
- Cuándo lo hará.
- La ley, regla o norma que el centro regional alega que le permite hacerlo.
- Cómo y dónde presentar una apelación.
- Las fechas límite para presentar una apelación.
- Lo que ocurre en el proceso de apelación.
- Cómo examinar sus datos del centro regional para ayudarle a preparar su caso.

¹¹ § 4646(g) Cuando los consumidores o representantes “no están de acuerdo con todos los componentes del plan, pueden indicar ese desacuerdo en el plan”. Esto incluye todos los desacuerdos con una decisión en una reunión del IPP de colocarlo en el Área de Tratamiento Segura del Centro para el Desarrollo de Porterville.

¹² Es más importante presentar una apelación a tiempo. Presente una queja de Sección 4731 con su apelación de audiencia equitativa si tiene suficiente tiempo.

¹³ § 4731(b).

¹⁴ Puede ver e imprimir estos formularios en línea en:
www.dds.cahwnet.gov/forms/forms_main.cfm.

- Dónde obtener ayuda de defensa.

Si quiere que sus servicios continúen tiene que pedir una apelación (por escrito) dentro de los **10 días**.¹⁵

La notificación del centro regional tiene que ser clara y estar escrita en un idioma que usted entienda.

5. ¿Qué pasa si no hablo inglés?

Todas las notificaciones del centro regional tienen que estar en un idioma que usted (o su representante autorizado) puedan entender.¹⁶ Por ejemplo, si usted sólo habla español, la notificación **tiene** que estar en español.

Si no lee inglés bien, envíe una carta a su coordinador de servicios en la que le dice que necesita recibir notificaciones en su idioma primario. Usted puede escribir la carta en su propio idioma. Pídale a su coordinador de servicios que guarde la carta en su archivo del centro regional.

Vea el Suplemento T para obtener un modelo de carta.

El Departamento de Servicios del Desarrollo tiene los siguientes formularios en otros idiomas:

- **Folleto del proceso de audiencia equitativa** — Este folleto le indica su derecho a apelar y le explica los procedimientos de la audiencia equitativa.
- **Notificación de acción** — Esta notificación se refiere a una acción que quiere tomar el centro regional que afecta sus servicios. También le indica su derecho a apelar y le proporciona información de contacto con la Oficina del Defensor de los Derechos de los Clientes (OCRA), la Junta de la Zona y Disability Rights California.
- **Notificación de resolución** — Use este formulario si resuelve su problema y no necesita una audiencia.
- **Pedido de audiencia equitativa** — Use este formulario cuando desee tener una reunión informal, mediación o una audiencia equitativa. (Vea los Suplementos U, V y W).

Puede encontrar estos formularios en árabe, armenio, camboyano, chino, farsi, hmong, coreano, ruso, español, tagalo y vietnamita en:
www.dds.ca.gov/complaints/complt_fh.cfm.

6. ¿Qué debo hacer si recibo una Notificación de acción?

Pida una apelación de inmediato para proteger sus derechos. Si no apeló a tiempo porque no entendió la notificación, llame de inmediato a su coordinador de servicios. Pida una notificación por escrito en un idioma que pueda entender. Las

¹⁵ § 4715.

¹⁶ § 4701(n).

fechas límite no empiezan sino hasta que usted obtenga una notificación en un idioma que pueda entender.¹⁷

Si recibe una notificación en un idioma que no puede entender, puede presentar una queja, llamada queja de Sección 4731.

Vea el Suplemento X y las preguntas 11 y 40.

7. ¿Me tiene que dar una notificación el centro regional antes de que cambie mis servicios para proteger mi salud y seguridad?

No. Si el centro regional necesita cambiar sus servicios para proteger su salud y seguridad no tiene que decírselo por adelantado. El centro regional tiene **10 días** para darle una notificación después de que haga el cambio.¹⁸ La fecha límite para su apelación empieza cuando usted recibe la notificación, no cuando cambian los servicios.

En todas las demás situaciones, el centro regional le tiene que dar una notificación 30 días antes de cambiar o suspender sus servicios.

Vea la pregunta 3.

8. ¿Cuáles son algunos problemas comunes con las notificaciones?

Los problemas con las notificaciones son comunes. A veces el centro regional le dice en una reunión del IPP que decidió cambiar un servicio, pero no le envía una notificación por escrito. Otras veces la notificación por escrito que envía es incompleta.

El siguiente es un ejemplo de notificación incompleta:

“Se ha determinado que usted no es elegible para obtener servicios del centro regional porque no tiene una discapacidad del desarrollo como se halla definida en la sección 4512(a) del Código de Bienestar e Instituciones”.

Este ejemplo no le proporciona la información que usted necesita. No le dice *qué* dice la ley (la mayoría de las personas no saben lo que dice la sección 4512(a) del Código de Bienestar e Instituciones). Tampoco le dice *por qué* no tiene una

¹⁷ **Disability Rights California** no sabe de ningún caso de la corte que discuta el efecto de una notificación inadecuada sobre cuándo puede apelar bajo la Ley Lanterman. Sin embargo, este tema ha sido debatido en otros sistemas administrativos: *Morales v. McMahon* (1990) 223 Cal.App.3d 184 (notificación adecuada requerida antes de que empiece a correr el tiempo para apelar) y *Reynolds v. Workmen's Comp. Appeals Bd.* (1974) 12 Cal.3d 726 (ley de prescripción suspendida hasta que se entreguen las notificaciones requeridas por ley). Vea también Item 99-12-01A de State Hearings Division Notes from the Training Bureau sobre las consecuencias de enviar una notificación en inglés a alguien que no lee inglés, www.dss.cahwnet.gov/shd/ViewNotesb_1649.htm.

¹⁸ § 4710(f).

discapacidad del desarrollo ni *cuáles documentos* usó el centro regional para tomar su decisión.

Incluso si su notificación está incompleta, pida una apelación lo antes posible. Esto protege su derecho a apelar y es posible que le permita continuar con sus servicios durante la apelación.

Cuando apele, podrá decir que no recibió “notificación adecuada”. También puede presentar una queja de Sección 4731.

Vea el Suplemento X y las preguntas 11 y 40.

9. Durante mi apelación, ¿puedo continuar con los servicios que tengo ahora?

Sí. Tiene derecho a continuar con los servicios que el centro regional quiere cambiar mientras que espera su apelación. Este derecho importante se llama “ayuda pagada pendiente” (aid paid pending). Pero tiene que pedir su apelación dentro de los **10 días** de haber recibido la notificación.¹⁹ Si espera más de 10 días no obtendrá sus servicios actuales durante la apelación.

10. ¿Hay un límite de tiempo en los servicios en mi IPP?

Todos los servicios en su IPP son servicios que se deben reexaminar periódicamente.²⁰ Esto quiere decir que usted y su centro regional tienen que reexaminar sus necesidades de servicio en fechas determinadas. Eso no quiere decir que los servicios se “vencen”. Algunos centros regionales ponen límites de tiempo en su IPP y suspenden los servicios en esa fecha sin notificárselo. Esto viola su derecho a recibir una notificación y a apelar.

Algunos centros regionales ponen límites de tiempo de los servicios en formularios llamados “autorización de compra de servicios”. Este es un documento interno que no tiene ningún control sobre los servicios a los que usted tiene derecho.

Si es posible, no acepte límites de tiempo en su IPP. Si hay una fecha de vencimiento en su IPP, eso *no* es una notificación. Disability Rights California cree que el centro regional de ninguna manera puede suspender ni cambiar ningún servicio sin darle una notificación de acción que le indique su derecho a apelar.²¹

¹⁹ § 4715.

²⁰ § 4646.5(a)(6).

²¹ Un juez de derecho administrativo dice que el “centro regional no puede evitar el requisito de que ‘los servicios que se estén proporcionado bajo el plan de programa individual de un beneficiario deberán continuar durante el proceso de la apelación’. El hecho de que el IPP haya limitado expresamente el período durante el cual el centro regional acordó proporcionar el servicio no cambia el hecho de que el servicio ‘se estaba proporcionando de conformidad con... [el] plan de programa individual del beneficiario’. Un límite determinado puede generar una revisión periódica o una revisión temprana de si un

Tiene que tener una reunión del IPP antes de que venza su IPP actual para hablar sobre sus servicios. La reunión del IPP se tiene que hacer con suficiente tiempo como para que el centro regional pueda enviarle la notificación al menos **30 días** antes de cuando desee cambiar un servicio.²²

Manténgase al tanto de su IPP y de sus servicios. Pídale una reunión al centro regional para hablar sobre si los servicios que todavía necesita son los servicios en su IPP. Si no puede ponerse de acuerdo en su reunión del IPP, el centro regional le tiene que dar una notificación por escrito. Después de que reciba la notificación, tiene **10 días** para pedir una apelación si desea que sus servicios sigan hasta que termine la apelación.²³

Si usted está de acuerdo en finalizar un servicio, el centro regional no le tiene que dar una notificación por escrito.

11. ¿Qué pasa si la notificación del centro regional llega tarde o si no tiene la información requerida?

Si el centro regional se niega a prestarle un servicio o cambia un servicio sin notificárselo, usted puede apelar. No necesita una notificación para apelar.

Pida una apelación lo antes posible. Esto protege su derecho a apelar y su derecho a que sus servicios continúen durante la apelación. En su carta debe decir que no recibió “notificación adecuada”.

Vea el Suplemento S para ver las fechas límite para las apelaciones.

Recuerde: Es importante que pida su apelación de inmediato, para que sus servicios puedan continuar. Después puede presentar una queja (llamada queja de Sección 4731) sobre los problemas con la notificación.

Vea la pregunta 40 y el Suplemento X para obtener más información sobre las quejas de Sección 4731.

12. ¿Quiénes pueden apelar la decisión del centro regional?

Estas personas pueden pedir una apelación:

- Usted, si solicita o recibe servicios y apoyos.
- Su tutor, tutor administrativo o representante legales.

consumidor tiene derecho a que continúe un servicio, pero no puede invalidar el requisito de ayuda pagada pendiente. Cuando un consumidor apela una reducción o un cambio de servicio, el requisito de ayuda pagada pendiente da derecho al consumidor a que el servicio continúe mientras que la resolución de la disputa esté pendiente”. Vea OAH Case No. N-2005090555, p. 8. Aunque las decisiones de las audiencias administrativas no tienen efecto de precedentes, el razonamiento y el análisis de la decisión pueden ser persuasivos, como lo son en esta instancia.

²² § 4710.

²³ § 4715.

- Uno de sus padres, tutor u otra persona con custodia legal si usted es menor de edad.²⁴

13. ¿Cómo presento una apelación?

Cuando el centro regional le envía la notificación de acción, también le tiene que entregar los formularios de apelación.²⁵ Si usted pide apelar en persona, la persona con la que hable le tiene que dar los formularios de apelación. Esa persona le tiene que preguntar si quiere ayuda para llenar el formulario. Si usted desea que le ayude, esa persona le tiene que ayudar.²⁶

Es un delito que un empleado de un centro regional se niegue a darle los formularios de apelación o se niegue a ayudarlo a llenarlos.²⁷ Si el centro regional no le da una notificación por escrito, de todos modos puede usar el formulario de “Pedido de audiencia equitativa” para apelar. Usted puede escribir en el formulario de Pedido de audiencia equitativa que el centro regional se negó a darle el formulario o a ayudarlo.

Vea el Suplemento V para obtener un formulario de *Pedido de audiencia equitativa*.
Vea las preguntas 3 y 11.

14. ¿Cuáles son mis derechos en el proceso de apelación?

Usted tiene derecho a:

- Estar en todas las reuniones que sean parte de la apelación.
- Presentar pruebas por escrito u orales.
- Tener testigos que testifiquen a su favor.
- Contrainterrogar a los testigos del centro regional.
- Hablar en su propia defensa en la audiencia.
- Tener a un defensor, abogado o alguna otra persona que lo represente.
- Ver los datos del centro regional sobre usted y su caso.
- Tener un intérprete.²⁸

El centro regional le tiene que dar una explicación por escrito de sus derechos. También le debe dar información por escrito sobre dónde obtener ayuda de defensa, como la Junta de la Zona, el defensor de los derechos de los clientes y Disability Rights California.²⁹

²⁴ § 4703.

²⁵ § 4710.5(b).

²⁶ § 4710.5(c).

²⁷ § 4710.5(c).

²⁸ § 4701(f)(1)-(5).

²⁹ § 4701(g).

15. ¿Me puede ayudar alguien con mi apelación?

Sí. Si alguien piensa que sus derechos o intereses no van a estar protegidos durante la apelación, debe decírselo al defensor de los derechos de los clientes y a la Junta de la Zona. La Junta de la Zona puede nombrar a alguien para que le ayude con su apelación. Su representante autorizado y el centro regional tienen que recibir copias del nombramiento.³⁰

Vea el Capítulo 5, preguntas 7 y 8, para obtener más información sobre las Juntas de Zona.

16. ¿Me puede ayudar a apelar el defensor de los derechos de los clientes?

Sí. El trabajo del defensor de los derechos de los clientes (Clients' Right Advocate, CRA) es ayudarle a proteger sus derechos legales, su derecho a obtener servicios y sus derechos humanos. Esto incluye ayudarle en apelaciones ante el centro regional y otras agencias.³¹

Pero los CRA sólo pueden tomar un número limitado de casos. Antes de decidir tomar su caso, el CRA se fija si:

- usted puede representarse a sí mismo,
- usted tiene otros recursos disponibles,
- usted tiene un caso fuerte y
- el CRA está disponible o no.

Incluso si el CRA no puede tomar su caso, puede hablar con usted sobre su caso.

17. ¿Trabaja el defensor de los derechos de los clientes para el centro regional?

No. Hay un defensor de los derechos de los clientes (CRA) en cada centro regional pero, aunque tiene su oficina allá, el CRA no trabaja para el centro regional.³²

³⁰ § 4705(e).

³¹ Vea § 4433(d)(1). Vea también Cal. Code Regs., tit. 17, § 50540, que permite que usted o su representante presenten una queja ante el defensor de los derechos de los clientes (CRA) si cree que sus derechos han sido abusados, retenidos punitivamente o denegados indebidamente. El CRA tiene que investigar su queja dentro de los 10 días hábiles de haberla recibido y enviarle una resolución propuesta por escrito. Si no está satisfecho con la resolución que propone el CRA, notifíquesele al CRA. El CRA lo tiene que recomendar al director del hospital estatal o del centro regional correspondiente a su zona de servicio dentro de los 5 días hábiles. Si el director del hospital estatal o del centro regional no resuelven su problema a su satisfacción dentro de los 10 días hábiles, el director lo tiene que recomendar al funcionario de derechos de los clientes del Departamento de Servicios del Desarrollo para que tome una decisión administrativa final.

³² § 4433.

La Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA) es una oficina de todo el estado administrada por Disability Rights California mediante un contrato con el Departamento de Servicios del Desarrollo de California (California Department of Developmental Services, DDS). La OCRA emplea a un defensor de los derechos de los clientes (CRA) en todos los centros regionales.

18. ¿Quiénes me pueden ayudar si vivo en un centro para el desarrollo?

Hay un CRA en todos los centros para el desarrollo (DC). También hay un coordinador de servicios de defensa prestados por voluntarios en todos los DC. El coordinador de servicios de defensa prestados por voluntarios y los voluntarios le pueden ayudar en sus reuniones del IPP y cuando se considere colocarlo en la comunidad. Si no tiene un representante, la Junta de la Zona puede nombrarle un representante.

Los CRA en los centros para el desarrollo no son empleados del centro para el desarrollo. El DDS firma contratos con el Consejo Estatal sobre Discapacidades del Desarrollo para que las Juntas de Zona proporcionen servicios de defensa de los derechos de los clientes a las personas que viven en los centros para el desarrollo (DC).

Los CRA también pueden investigar sospechas de maltrato, denegaciones irrazonables o retención de derechos. Los CRA verifican que los establecimientos acreditados cumplan con las leyes.³³

Vea el Capítulo 1, pregunta 4, para obtener más información sobre los CRA.

Vea el Suplemento BB para obtener una lista de los defensores de los derechos de los clientes y de los coordinadores de servicios de defensa prestados por voluntarios en los DC.

19. ¿Tengo derecho a ver los datos sobre mí que tiene el centro regional?

Sí. Si pide ver sus datos, el centro regional tiene **3 días hábiles** para mostrárselos.³⁴ Tiene derecho a ver todos los datos sobre usted en los archivos del centro regional, incluso los datos de agencias o personas externas.³⁵ Si pide ayuda, el centro regional tiene que ayudarle a entender sus datos.³⁶

³³ § 4433(d)(2).

³⁴ §§ 4726, 4728. La ley dice que tiene derecho a tener acceso a sus archivos antes de la reunión informal voluntaria. Vea § 4710.7(d).

³⁵ "Datos" significa cualquier tipo de información que posea una agencia de servicios vinculada directamente a una persona que tenga, o que se crea que tenga, una discapacidad del desarrollo. Incluye información escrita a mano, materiales impresos, cintas, películas, microfilmes u otra información. § 4725(b). **Disability Rights California** cree que usted debe tener acceso a estos materiales si solicita acceso a sus datos bajo la § 4514 y está tratando de decidir si desea solicitar una audiencia equitativa.

³⁶ § 4728.

Es importante que vea su archivo y que pida copias de los datos que necesite antes de su audiencia.

20. ¿Cuáles son los pasos del proceso de apelación?

1. **Pedido de audiencia** – Puede pedir una audiencia en persona, por teléfono o por escrito.
2. **Respuesta del centro regional** – El centro regional le tiene que mandar un acuse de recibo de su pedido de audiencia.³⁷ Si no recibió un acuse de recibo del centro regional, le tiene que mandar uno con toda la información requerida para una “notificación adecuada”.³⁸
3. **Formulario de pedido de audiencia equitativa** – Cuando notifica al centro regional que desea pedir una audiencia equitativa, el centro regional le tiene que entregar un formulario de pedido de audiencia equitativa. Si necesita ayuda para llenar el formulario, el centro regional le tiene que ayudar.³⁹
4. **Reunión informal** – Si desea tener una reunión informal, tiene que ponerse de acuerdo con el centro regional sobre el momento de la reunión.⁴⁰ El centro regional le tiene que enviar una notificación por escrito para confirmar la fecha, la hora y el lugar de la reunión informal. La notificación también tiene que decir que usted puede rehusar tener una reunión informal.⁴¹
5. **Mediación** – Mediación es cuando un profesional independiente y entrenado, llamado mediador, le ayuda a llegar a un acuerdo justo y aceptable para usted y el centro regional. Recomendamos la mediación. Usted y el centro regional pueden decidir no mediar. Si usted pide la mediación por escrito, el centro regional tiene **5 días hábiles** para decidir si desea la mediación.⁴² Incluso si decide no tener mediación, de todos modos tiene derecho a tener una audiencia equitativa. Es su decisión.⁴³
6. **Audiencia equitativa** – Tiene derecho a una audiencia ante un juez de derecho administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) no más de **50 días** después de que el centro regional reciba su pedido de audiencia.⁴⁴ Si usted o el centro regional lo solicitan y hay un buen motivo, el ALJ puede permitir que la audiencia se celebre más adelante. (*Vea la pregunta 26*).
7. **Decisión de la audiencia equitativa** – El juez tiene que tomar una decisión no más de 10 días hábiles a partir de la fecha en que haya finalizado la audiencia. Esto no puede ser más de 80 días después de que usted solicite una

³⁷ §§ 4710.6(a)-(c).

³⁸ §§ 4710.6(a)-(c). Además, vea las Preguntas 3 a 8.

³⁹ § 4710.5(b) & (c).

⁴⁰ § 4710.6(a).

⁴¹ § 4710.6(b).

⁴² § 4711.5(a).

⁴³ § 4710.9(b).

⁴⁴ § 4712(a).

audiencia.⁴⁵ Si la audiencia es sobre derechos o servicios bajo la Exención para Obtener Servicios de Medi-Cal Basados en el Hogar y en la Comunidad (Medi-Cal Home and Community Based Waiver), el Departamento de Servicios de Salud examina la decisión. Ellos pueden aceptar la decisión del juez o tomar una decisión nueva. Tienen que hacerlo no más de 90 días después de que usted solicita una audiencia.⁴⁶ Vea el Capítulo 13 para obtener información sobre la Exención por DD.

8. **Apelación de la decisión de una audiencia equitativa** – Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene 90 días para solicitar una Orden judicial administrativa (*Writ of Administrative Mandamus*) en la corte superior.⁴⁷

21. ¿Qué pasa en una reunión informal?

Una reunión informal es una reunión entre usted y el director del centro regional. No tiene que tener una reunión informal si no quiere tenerla. Su representante puede estar presente, si tiene uno.⁴⁸ En la reunión usted trata de resolver su disputa con el centro regional. Si no pueden llegar a un acuerdo, es probable que la reunión le permita entender mejor la disputa e intentar llegar a un acuerdo sobre algunos puntos.

Después de la reunión, el centro regional tiene **5 días hábiles** para enviarle una decisión por escrito.⁴⁹ La decisión tiene que enumerar todos los asuntos en la apelación y contener una decisión sobre cada uno de ellos. También debe indicar los hechos, las leyes, las reglamentaciones y las normas que usó el centro regional para tomar su decisión. También le debe indicar cómo apelar la decisión.⁵⁰

Si está de acuerdo con la decisión informal, puede retirar su pedido de audiencia. Obtenga el formulario “Notificación de resolución” (“Notification of Resolution”) del centro regional. La decisión entra en vigor 10 días después de que el centro regional reciba su “Notificación de resolución”.⁵¹

Vea el Suplemento W para obtener el formulario de Notificación de resolución.

Si no está de acuerdo con la decisión informal, puede probar la mediación o tener una audiencia equitativa.⁵²

⁴⁵ § 4712.5(a).

⁴⁶ § 4712.5(c).

⁴⁷ § 4712.5(a).

⁴⁸ § 4710.7.

⁴⁹ § 4710.7(b).

⁵⁰ § 4710.7(c).

⁵¹ § 4710.9(a).

⁵² § 4710.9(b).

22. ¿Qué pasa si no hablo inglés?

La reunión informal es en inglés. Si usted no habla inglés, el centro regional tiene que proporcionarle un intérprete y pagar los servicios del intérprete.⁵³

También le tienen que proporcionar un intérprete si alguien que va con usted a la reunión (como uno de sus padres o su tutor) no habla inglés. El intérprete debe poder traducir de manera competente y ser aceptable para la persona que necesite el intérprete y para el director del centro regional.

23. ¿Qué es la mediación?

La mediación es parte del proceso de apelación del centro regional.⁵⁴ En la actualidad el DDS contrata a mediadores mediante la Oficina de Audiencias Administrativas (Office of Administrative Hearings, OAH) entrenados en destrezas de mediación. Los mediadores entrenados se reúnen con usted y el centro regional para tratar de ponerse de acuerdo sobre todos sus asuntos o parte de ellos. Estas reuniones se llaman mediaciones. Usted (o el centro regional) puede decir que no desea la mediación. Si eso ocurre, se celebra una audiencia.⁵⁵ Si usted y el centro regional acuerdan someterse a mediación, ésta tiene que hacerse no más de **30 días** después de que el centro regional reciba su pedido de apelación.⁵⁶

Los mediadores están entrenados para ayudar a la gente a buscar nuevas o diferentes soluciones de un asunto. Se sientan con usted y el centro regional para tratar de resolver su desacuerdo. A veces los mediadores se reúnen por separado con usted y con el centro regional y también se reúnen con los dos juntos. Los mediadores no toman decisiones sobre el caso ni lo pueden forzar a hacer nada.

Muchas disputas se resuelven en mediación. Cuando vaya a mediación, esté lo mejor preparado posible:

- entienda lo que dicen todos los documentos en su caso y
- sepa lo que podrán decir sus testigos en su audiencia.

Esto hace que le sea más fácil decidir cuáles tipos de acuerdos podría querer hacer en la mediación. Incluso si no llega a un acuerdo en la mediación, ya habrá hecho parte de la preparación para la audiencia.

Si usted y el centro regional pueden llegar a un acuerdo en mediación, debe cancelar (retirar) su pedido de audiencia. Obtenga el formulario "Notificación de resolución" del centro regional. La decisión entra en vigor 10 días después de que el centro regional reciba su Notificación de resolución".⁵⁷

⁵³ § 4710.8(c).

⁵⁴ § 4707.

⁵⁵ §§ 4710.9(b); 4711.5(b).

⁵⁶ § 4711.5(c)(2). Si elige la mediación, es posible que tenga que aceptar extender la fecha límite para la audiencia y la decisión de la audiencia.

⁵⁷ § 4711.7(a).

Vea el Suplemento W para obtener el formulario de Notificación de resolución.
Vea el Capítulo 5.

24. ¿Quiénes deben probar la mediación?

Todos deben considerar seriamente la mediación. La mediación es una buena idea porque da a usted y al centro regional otra oportunidad de llegar a un acuerdo. Sin embargo, sí toma tiempo. Aparte de eso, usted no tiene nada que perder. El mediador es independiente e intentará ayudarles a llegar a un acuerdo. Incluso si la mediación no funciona para usted, tendrá más información sobre el caso del centro regional. Esa información le podrá resultar útil en la audiencia equitativa.

Si cree que no hay esperanzas de llegar a un acuerdo, puede decidir NO mediar. (Esto se llama renunciar a la mediación). Pero, muchas personas que piensan que no hay esperanzas de llegar a un acuerdo terminan llegando a un acuerdo en la mediación.

Si usted (o el centro regional) renuncia a la mediación asegúrese de estar bien preparado para la audiencia. Es posible que la fecha de la audiencia se programe para antes que si fuera a mediación.

25. ¿Qué pasa si la mediación fracasa o no mediamos?

El próximo paso es una audiencia ante un juez de derecho administrativo (ALJ).⁵⁸ Los ALJ a veces se conocen como funcionarios de audiencias. El DDS firma contratos con la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH) para celebrar las audiencias. La OAH contrata a los ALJ que celebran la audiencia.

26. ¿Cuándo tendrá lugar la audiencia? ¿Puedo aplazar la audiencia?

Tiene que tener una audiencia no más de **50 días** después de que el centro regional reciba su apelación. Si prueba la mediación, su audiencia podrá hacerse más tarde. Usted (y el centro regional) puede pedir al juez que aplaze la audiencia por un buen motivo. Eso se llama pedir una “continuación”.⁵⁹

Usted puede pedir que se aplaze la audiencia si:

- Un pariente cercano (como su cónyuge, padre, madre, hijo, etc.) muere o si su representante autorizado, tutor legal o tutor administrativo muere.⁶⁰
- Usted está enfermo o su representante autorizado está enfermo.⁶¹
- Hay una emergencia. Por ejemplo, si su representante tiene que ir a la corte o tiene un conflicto de horarios fuera de su control.⁶²

⁵⁸ §§ 4710.9(b); 4711.7(b).

⁵⁹ § 4712.

⁶⁰ § 4712(a)(1).

⁶¹ § 4712(a)(2).

⁶² § 4712(a)(3).

- Sus pruebas o testigos no se están disponibles y no tener esas pruebas o esos testigos sería muy perjudicial para su caso.⁶³

27. ¿Dónde tendrá lugar la audiencia?

La audiencia tendrá lugar en una hora y en un sitio que le resulten cómodos. Usted y el centro regional deben ponerse de acuerdo sobre el sitio de la audiencia equitativa.⁶⁴ La mayoría de las audiencias se celebran en el centro regional, pero usted puede pedir que la audiencia se celebre en la Oficina de Audiencias Administrativas⁶⁵ o en algún otro sitio.⁶⁶

28. ¿Tengo que decirle al centro regional cuáles documentos y testigos usaré en la audiencia?

Sí. Al menos **5 días de calendario** antes de la audiencia, usted y el centro regional tienen que intercambiar listas de testigos y copias de los documentos que desean usar en la audiencia.⁶⁷ Esto quiere decir que usted y el centro regional deben tener la lista de documentos y testigos 5 días antes de la audiencia. La lista de testigos debe incluir una descripción breve del tema sobre el cual testificarán los testigos. El juez no le permitirá presentar ni testigos ni documentos si usted no le da la lista de ellos al centro regional al menos 5 días antes de la audiencia.

29. ¿Cómo debo elegir los documentos y los testigos para la audiencia?

Primero examine su archivo del centro regional. Vea la pregunta 19 sobre cómo examinar su archivo.

Obtenga copias de estos tipos de documentos:

- Documentos que apoyen su caso.
- Documentos que se refieran a sus necesidades y que contengan información sobre sus antecedentes.

⁶³ § 4712(a)(4).

⁶⁴ § 4712(e).

⁶⁵ La OAH tiene oficinas en Sacramento, Oakland, en el centro de Los Angeles y San Diego. La OAH también tiene oficinas de educación especial en Van Nuys y en Irvine. Algunas personas que participaron en apelaciones dicen que usar una oficina de la OAH se siente más “neutral” que usar las oficinas del centro regional.

⁶⁶ Si necesita que su médico testifique en la audiencia pero no le puede pagar o su médico no puede estar alejado de sus pacientes, piense en hacer la cita para la audiencia en el lugar en que esté el médico –con el permiso del médico, por supuesto– para que su médico pueda testificar entre ver pacientes.

⁶⁷ § 4712(d).

- Documentos que apoyen la posición del centro regional. Le ayudarán a saber cómo responder.

También debe tratar de obtener:

- Documentos de lugares aparte de su archivo del centro regional que le ayuden con su caso (por ejemplo, datos médicos, datos escolares, datos del Seguro Social, etc.).⁶⁸

Piense en los argumentos que presentará el centro regional. ¿Cómo responderá usted? Fíjese en las decisiones tomadas en otras audiencias con asuntos similares. Puede encontrarlas en línea en www.oah.dgs.ca.gov/DDS+Mediation+and+Hearings/search.htm.

30. ¿Cómo será la audiencia equitativa?

La audiencia equitativa no es tan formal como una audiencia en la corte, pero es mucho más formal que una audiencia informal o una mediación.

La audiencia se graba en una cinta de sonido que constituye una constancia clara de lo que dicen todos los que están en la audiencia.⁶⁹ Un juez de derecho administrativo (ALJ) de la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH) está a cargo de la audiencia. El ALJ escucha a los testigos que contestan bajo juramento las preguntas que les hacen usted y el centro regional.

En una audiencia equitativa usted tiene derecho a:

- Presentar pruebas escritas y orales.
- Citar testigos para que presenten su lado del caso. Hay dos tipos de testigos. Los “testigos legos” son personas que conocen los hechos que apoyan su caso. Los “testigos peritos”, como médicos y psicólogos, pueden dar una opinión basada en su entrenamiento y experiencia especiales.
- Tener un defensor, abogado u otro representante en la audiencia. Pueden presentar su caso o ayudarle a preparar su caso.
- Tener un intérprete si usted o sus testigos no hablan inglés.⁷⁰

⁶⁸ Por ejemplo, pruebas de médicos, fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, neuropsicólogos, datos médicos, datos de la Administración del Seguro Social, datos de educación especial de escuelas, etc.

⁶⁹ § 4712(k).

⁷⁰ §§ 4712(h); 4701(f).

31. ¿Cuáles son los pasos de la audiencia?⁷¹

1. **Presentar los documentos o las pruebas** – Los documentos que intercambié con el centro regional se presentarán como pruebas. Puede pedirle permiso al ALJ para añadir pruebas o testigos que no envió al centro regional a tiempo.⁷² El ALJ puede decir sí o no a su pedido.⁷³ Lleve 3 copias de sus documentos: una para el ALJ (pruebas), una para mostrárselas a los testigos y una para usted.
2. **Exposición inicial** – Después de presentar sus documentos como pruebas, puede hacer una exposición inicial. En su exposición inicial usted dice en qué no está de acuerdo y lo que desea que ordene el ALJ.
3. **Testigos** – Después de las exposiciones iniciales, el ALJ oye el testimonio de los testigos. Los testigos del centro regional van primero.⁷⁴ Esto le da la oportunidad de oír su explicación de por qué le deniegan el servicio. Esto le ayudará a saber cómo responder a lo que dicen ellos con sus testigos, testimonio y pruebas. Usted tendrá la oportunidad de hacer preguntas a los testigos del centro regional. Esto se llama “contrainterrogatorio”. Luego, puede presentar su caso y hacerles preguntas a sus testigos. Eso se llama “interrogatorio directo”. El centro regional también puede hacerles preguntas a sus testigos.
4. **Alegato final** – Después de que los testigos terminan de testificar, el ALJ puede permitir que usted y el centro regional hagan alegatos finales. El alegato final le da la oportunidad de hablarle al ALJ sobre sus pruebas y cómo apoyan su caso. Usted no tiene obligación de hacer un alegato final.

⁷¹ Recomendamos que visite el sitio web de la Oficina de Audiencias Administrativas en: www.oah.dgs.ca.gov/default.htm. Haga clic en “DDS Mediations and Hearings” (Mediaciones y Audiencias del DDS), en el lado izquierdo de la página. Cuando esté en la parte del DDS, haga clic en “Lanternman Act Fair Hearings” (Audiencias Equitativas de la Ley Lanternman) bajo “Brochures/Information” (Folletos/Información). La sección “Lanternman Act Fair Hearings” explica lo que pasará en la audiencia. También puede encontrar información general sobre el proceso de la audiencia y sugerencias sobre cómo prepararse para la audiencia en el sitio web de la Oficina de Audiencias Administrativas de Oregón: oah.state.or.us/repyourself.cfm. Vea también “The Fair Hearing Process for Consumers Age 3 years and Older”, disponible en el sitio web del DDS: www.dds.cahwnet.gov/complaints/pdf/FairHearingBrochure11-01.pdf.

⁷² Para reducir al mínimo el argumento de perjuicio del centro regional debido a un documento o testigo sorpresa, entregue el documento y el nombre del testigo al centro regional lo antes posible antes de la audiencia, junto con una declaración sobre el área de testimonio. Hay una mayor probabilidad de que el ALJ le permita introducir un documento que usted proporcionó 4 días antes de la audiencia que un documento del que el centro regional se enteró por primera vez en la audiencia.

⁷³ § 4712(d).

⁷⁴ § 4712(j).

5. **Resúmenes finales por escrito** – Es posible que durante la audiencia usted caiga en cuenta de que el ALJ no tiene toda la información necesaria para tomar una decisión precisa. Si ese es el caso, puede pedirle al ALJ que mantenga las actas abiertas. Esto le permite entregar más documentos al ALJ después de la audiencia. Usted también puede pedir que se mantengan las actas abiertas para que pueda presentar un resumen final por escrito. Un resumen final por escrito da al ALJ la información y los hechos que usted presentó y menciona las leyes que apoyan su caso. El ALJ puede decir sí o no a este pedido.

32. ¿Puedo forzar a alguien a que sea un testigo?

Sí. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH) y pida un *citatorio* (en inglés *subpoena*, pronunciado “supina”).⁷⁵ Debe obtener un citatorio para cualquier persona cuyo testimonio sea muy importante para su caso. De esa manera, si esa persona no puede ir a la audiencia usted tiene un buen motivo para pedir un aplazamiento (una continuación). Si desea que la persona lleve ciertos documentos a la audiencia, pídale a la OAH un citatorio *duces tecum*. En el reverso del citatorio hay una explicación de cómo entregar papeles al testigo. Es posible que los testigos peritos, como médicos, cobren un honorario por testificar. Si cobran un honorario, usted es la persona que les tiene que pagar ese honorario.⁷⁶

33. ¿Cuándo recibiré la decisión del juez de derecho administrativo?

Después de la audiencia, el ALJ tiene **10 días** para escribir una decisión. La decisión se tiene que tomar no más de **80 días** después de la fecha en que usted pidió su apelación.⁷⁷

La decisión del ALJ tiene que:

- Estar escrita de manera sencilla, en un tipo de lenguaje de uso diario
- Incluir un resumen de los hechos

⁷⁵ Puede ver en línea un calendario de audiencias, decisiones emitidas anteriormente y formularios de la OAH, en www.oah.dgs.ca.gov/default.htm. También puede imprimir una copia del formulario de citatorio de la OAH, en www.documents.dgs.ca.gov/oah/forms/oah1-subpoena.pdf.

⁷⁶ Si el médico o algún otro experto no puede estar alejado de su trabajo o de sus pacientes o usted no puede pagar sus honorarios, puede pedir a la OAH permiso para que su testigo testifique por teléfono. Esta es una práctica común en las audiencias equitativas de Medi-Cal administradas por la División de Audiencias Equitativas del Departamento de Servicios Sociales. Envíe su pedido al juez de la OAH que presida la sesión y envíe una copia al centro regional. Su pedido debe incluir su número de caso. Llame a la OAH, al (916) 341-6990 para preguntar a qué número tiene que enviar su pedido por fax o a qué dirección tiene que enviarlo por correo. Si tiene alguna dificultad en conseguir que la OAH acepte el testimonio por teléfono, póngase en contacto de inmediato con **Disability Rights California** o con la OCRA.

⁷⁷ § 4712.5(a).

- Incluir una declaración sobre las pruebas que usó el ALJ para tomar la decisión
- Incluir una decisión sobre todos los asuntos o cuestiones que figuraron en el pedido de audiencia y se presentaron durante la audiencia
- Indicar las leyes, reglamentaciones y normas que apoyan la decisión del ALJ.⁷⁸

34. ¿Es final la decisión del ALJ?

Es la decisión final, pero si el desacuerdo fue sobre un servicio del programa de la Exención para Obtener Servicios de Medi-Cal Basados en el Hogar y en la Comunidad⁷⁹, es sólo una decisión “propuesta”. El que toma la decisión final es el director de Servicios de Salud. El director debe seguir la ley federal de Medicaid.⁸⁰ La ley de Medicaid le da derecho a otra audiencia aparte de la audiencia equitativa del centro regional descrita en este capítulo.

Si el director está de acuerdo con la decisión del ALJ, usted recibe una copia de la decisión del ALJ con un sello que dice “adopted” (adoptada). Si el director toma una decisión nueva, usted recibe una copia de ella del Departamento de Servicios de Atención de la Salud junto con la decisión propuesta por el ALJ.⁸¹

Usted tiene derecho bajo Medicaid a obtener una decisión sobre su apelación dentro de los **90 días** después de haber solicitado una apelación.

Excepción: Si usted está de acuerdo con una extensión, el proceso de apelación puede tomar más tiempo.⁸²

35. ¿Puedo apelar la decisión final del ALJ?

Sí. Si no está de acuerdo con la decisión final del ALJ, puede apelar a la corte superior de su condado. El centro regional también puede apelar una decisión, a menos que tenga que ver con derechos bajo la Exención de Medi-Cal. Usted debe solicitar la apelación dentro de los **90 días** a partir de la fecha en que reciba la decisión de la audiencia administrativa.⁸³ Para hacerlo tiene que “presentar” papeles de apelación en la corte superior de su condado.

⁷⁸ § 4712.5(b).

⁷⁹ Vea el Suplemento D. Si el ALJ pudo fallar a favor de usted bajo la Ley Lanterman y no hubo ninguna pregunta relacionada a la Exención para Obtener Servicios Basados en el Hogar y en la Comunidad (Home and Community Based Services Waiver), la decisión del ALJ es la decisión final.

⁸⁰ El director de Servicios de Atención de la Salud también podría darle a otra persona la autoridad de tomar la decisión final. § 4712.7. La ley dice que una sola agencia estatal debe estar a cargo de las decisiones finales para el estado. En California, esa agencia es el Departamento de Servicios de Atención de la Salud. Vea 42 C.F.R. § 431.10(e).

⁸¹ § 4712.5(d).

⁸² 42 C.F.R. § 431.244(f).

⁸³ § 4712.5(a).

Ir a la corte es complicado. Hay muchos pasos que seguir y términos legales difíciles. Probablemente necesitará a un abogado. Su apelación se llama *writ of administrative mandamus* u *orden judicial*.⁸⁴

En su apelación puede pedirle a la corte superior que ordene que una agencia estatal, como el DDS, deje de lado su decisión o haga otras cosas. Usted debe ponerse en contacto con un abogado para que le ayude. Es posible que Disability Rights California le pueda ayudar o sugerirle cómo proceder.

36. Si apelo la decisión final del ALJ, ¿tendré una nueva audiencia equitativa?

No. Cuando apela una decisión desfavorable de un ALJ a la corte superior, la corte sólo se fija en las actas de la audiencia administrativa.⁸⁵ Es por eso que es importante que haga constar toda su información en las actas de la audiencia administrativa. Por lo general, no puede darle información nueva a la corte.⁸⁶ La corte sólo tendrá en consideración dos asuntos:

- Si el juicio o la audiencia fueron justos y
- Si hubo un “abuso de discreción perjudicial”.⁸⁷ Esto quiere decir, por ejemplo, que el ALJ usó las normas legales equivocadas para tomar la decisión. También puede querer decir que el ALJ tomó una decisión que no estuvo basada en los fallos o que emitió fallos que no estuvieron apoyados por las pruebas.

Si la decisión del ALJ no fue a su favor porque usted no tuvo suficientes pruebas, **no** podrá presentar pruebas nuevas a la corte.

37. ¿Puedo continuar con los servicios mientras que mi apelación esté en la corte superior?

Si el ALJ decidió que el centro regional podía suspender el o los servicios que usted recibía durante su apelación, continuará con esos servicios por **10 días** después de recibir la decisión del ALJ.⁸⁸

⁸⁴ California Code of Civil Procedure § 1094.5

⁸⁵ Para pedir a la corte superior que examine su audiencia, tiene que presentar una *Petition for a Writ of Administrative Mandamus*, Calif. Code Civ. Proc. § 1094.5.

⁸⁶ “En los casos en que la corte determine que hayan pruebas pertinentes que, en el ejercicio de diligencia razonable, no podrían haber sido presentadas o que fueron excluidas indebidamente de la audiencia”, la corte podría permitir que se presenten las pruebas. Calif. Code Civ. Proc. § 1094.5(f).

⁸⁷ Calif. Code Civ. Proc. § 1094.5(b).

⁸⁸ § 4715(a)(3).

Si no desea que los servicios finalicen después de 10 días, tiene que presentar su apelación y pedirle a la corte una “suspensión” dentro de los **10 días**.^{89, 90} La corte no le concederá una suspensión si cree que hacerlo sería “contrario al interés público”.⁹¹

38. Si gano en la corte superior, ¿tendrá que pagarle a mi abogado el centro regional?

Tal vez. Nadie ha pedido nunca a la corte que adjudique honorarios de abogado por la apelación de una audiencia administrativa en un asunto vinculado a un centro regional. Pero hay tres situaciones en que Disability Rights California cree que usted tiene derecho a obtener honorarios de abogado:

Si su caso tiene que ver con derechos bajo la Exención de Medi-Cal, puede pedir honorarios de abogado bajo Welf. & Inst. Code § 10962.

Si sus reclamos fueron por una violación de su derecho federal al debido proceso legal y el centro regional actúa en nombre del estado (“state actor” para los fines de 42 U.S.C. § 1983), usted puede solicitar honorarios de abogado bajo 42 U.S.C. § 1988.

Si va a la corte para hacer que el centro regional y el estado cumplan con una decisión de una audiencia equitativa, puede pedir honorarios de abogado bajo 42 U.S.C. § 1983 y 42 U.S.C. § 1988.

39. ¿Qué pasa si el centro regional no pone en práctica la decisión del ALJ?

Si usted ganó su apelación y el centro regional no hace lo que ordenó el ALJ, es una violación de sus derechos. Si el centro regional no se asegura de que usted obtenga un servicio en su IPP, es una violación de sus derechos.

El centro regional o el centro para el desarrollo tiene que entregarle una copia del procedimiento de presentación de quejas (comúnmente llamado queja de 4731) cuando solicite servicios del centro regional o lo ingresen a un centro para el desarrollo. El procedimiento de presentación de quejas tiene que estar en un idioma que usted entienda. También tiene que obtener una copia en todas las reuniones del IPP.⁹²

⁸⁹ Calif. Code Civ. Proc. § 1094.5(g).

⁹⁰ §§ 4715(a)(3); 4715(c).

⁹¹ “Sin embargo, no se impondrá ni se continuará ninguna suspensión si la corte está satisfecha de que es contrario al interés público”. Calif. Code Civ. Proc. § 1094.5(g).

⁹² § 4731(f).

Presente una queja de Sección 4731 sobre el centro regional. Vea la pregunta 40 para obtener más información sobre las quejas de Sección 4731.⁹³

40. ¿Qué es una “queja de Sección 4731”?

Una “queja de Sección 4731” es un procedimiento legal que usted puede seguir si sus derechos fueron violados o denegados. Puede presentar una queja de Sección 4731 si el centro regional no pone en práctica la decisión del ALJ o no se asegura que usted reciba los servicios indicados en su IPP.

Una queja de Sección 4731 no es lo mismo que una apelación de audiencia equitativa. Usted no puede presentar una queja para resolver un desacuerdo sobre la cantidad de servicios que obtiene o los tipos de apoyos en su IPP. Una queja de Sección 4731 sólo se usa si el centro regional, el centro para el desarrollo o un proveedor de servicios quebranta la ley o viola una reglamentación. Por ejemplo, el centro regional quebranta la ley si:

- no proporciona los servicios en su IPP o
- no hace lo que decida el ALJ.

Puede presentar una queja de Sección 4731 sobre un centro regional, un centro para el desarrollo o un proveedor de servicios (como establecimientos de cuidados comunitarios, programas diurnos o cualquier servicio de transporte contratado por el centro regional).⁹⁴

Para presentar su queja escríbale al director de su centro regional. Puede usar el Suplemento Y al final de este manual para encontrar el nombre y la dirección del director de su centro regional. También hay una lista de directores de los centros regionales en: www.dds.cahwnet.gov/rc/rclist.cfm.

Si vive en un centro para el desarrollo, escríbale al director de su DC. Para encontrar el nombre y la dirección del director de su centro para el desarrollo, visite: www.dds.cahwnet.gov/devctrs/InfoAboutDC.cfm.

Su queja puede ser una nota sencilla dirigida al director del centro regional. Puede usar el Suplemento X al final de este manual como una guía. O puede pedir a un defensor o a un abogado que mande una carta.

⁹³ Hay otra manera en que usted puede hacer que el centro regional siga la decisión del ALJ: puede presentar una petición de orden judicial (o de auto de orden judicial tradicional) ante la corte superior de su condado. (Vea California Code of Civil Procedure §1085). Ese procedimiento le permite pedir a la corte que ordene al director del centro regional y al director del Departamento de Servicios del Desarrollo que sigan la decisión del ALJ o que se presenten personalmente en la corte para explicar por qué no lo hacen. Si presenta una queja de Sección 4731 y la decisión sigue sin ponerse en práctica, póngase en contacto con **Disability Rights California** o con la OCRA.

⁹⁴ § 4731(b).

41. ¿Qué pasa después de que presento mi queja?

Después de que presenta una queja de Sección 4731, el director del centro regional (o del centro para el desarrollo) tiene que investigar y enviarle una propuesta por escrito para resolver la queja. El director tiene que hacerlo dentro de los **20 días hábiles** de haber recibido su queja.⁹⁵

Si no está de acuerdo con la propuesta del director, escríbale al director del Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS) dentro de los **15 días hábiles** de haber recibido la propuesta del director del centro regional.⁹⁶ Si no remite su queja al DDS, la propuesta del director entra en vigor 20 días hábiles después de que usted la reciba.⁹⁷

El director del DDS le tiene que enviar una decisión dentro de los 45 días hábiles.

42. ¿Puedo presentar una queja de Sección 4731 en nombre de un grupo de personas?

Sí. Si su queja es sobre una práctica generalizada, puede presentar su queja de Sección 4731 en nombre de más de un consumidor, de un grupo o de una clase de consumidores.⁹⁸ Por ejemplo, si su centro para el desarrollo nunca deja que los residentes firmen sus IPP, puede presentar una queja de Sección 4731 en nombre de todos los residentes de ese DC.

43. ¿Puedo obtener información sobre las quejas o apelaciones de otras personas?

Sí. El DDS publica el tema y la decisión de todas las quejas de Sección 4731 que se presentan todos los años. Si pide esta información, el DDS se la tiene que dar.⁹⁹

Sobre todas las apelaciones presentadas bajo la Sección 4700, el DDS le puede decir:¹⁰⁰

- Si el caso fue resuelto mediante una reunión informal o una mediación.
- Si el consumidor o el centro regional rehusó tener una reunión informal.
- El asunto o los asuntos involucrados en el caso.
- El resultado del caso si hubo una audiencia equitativa.

También puede ver las decisiones de audiencias en el sitio web de la Oficina de Audiencias Administrativas, en

www.applications.dgs.ca.gov/oah/ddsSearch/ddsSearch.asp

⁹⁵ § 4731(b).

⁹⁶ § 4731(c).

⁹⁷ § 4731(c).

⁹⁸ § 4731(a).

⁹⁹ § 4731(d).

¹⁰⁰ § 4714(a)-(b).

44. ¿Qué pasa si tengo una disputa con un proveedor de servicios?

Los proveedores de servicios, como los programas diurnos y los establecimientos de cuidados comunitarios, no pueden obtener dinero del estado si no tienen un procedimiento interno por escrito de presentación de quejas.¹⁰¹ Si tiene un desacuerdo con un proveedor de servicios pídale una copia de su procedimiento de presentación de quejas.

Si lo desalojaron de un establecimiento residencial, vea el Capítulo 7, pregunta 43, para obtener más información sobre sus derechos.

45. ¿Me puedo quejar ante alguien más sobre un proveedor de servicios?

Si tiene un problema con un proveedor o un establecimiento de servicios acreditados, presente una queja ante la agencia de concesión de licencias. La agencia de concesión de licencias está a cargo de inspeccionar y conceder licencias a los establecimientos de atención de la salud para verificar que sigan las leyes y reglamentaciones estatales y federales para proteger la salud, la seguridad y los derechos personales de las personas en los establecimientos acreditados.

El Departamento de Servicios de Atención de la Salud concede las licencias de la mayoría de los proveedores y establecimientos de servicios de atención de la salud y el Departamento de Servicios Sociales concede las licencias de la mayoría de los proveedores de cuidados comunitarios y residenciales. Cada agencia tiene su propio procedimiento de presentación de quejas. Pídale a la agencia que concede la licencia de su proveedor de servicios que le proporcione una copia del procedimiento de presentación de quejas correspondiente a la zona en que usted vive.

El proveedor de servicios puede decirle quién concede la licencia del establecimiento. Puede pedir ayuda a la Junta de la Zona o a otra organización de defensa.

¹⁰¹ § 4705(a)-(b).