ARCA ASSOCIATION OF REGIONAL CENTER AGENCIES
980 9th Street, Suite 1450, Sacramento, California 95814 • 916.446.7961 • www.arcanet.org

Normas de ARCA- Notificación de Acción (NOAs)

Área de Enfoque y Alcance de Esta Norma

- Esta norma establece prácticas uniformes de los centros regionales para desarrollar y emitir las Notificaciones de Acción (NOAs) y las Cartas de Creencia de Buena Fe (GFBL) pertinentes, en las que se comuniquen claramente las decisiones con respecto a la elegibilidad y a los servicios, de manera que facilite la comprensión y se respeten los derechos al debido proceso de las personas y las familias.
- Esta norma se aplica a todo el personal de los centros regionales encargados de determinar o comunicar la falta de derecho a recibir servicios, así como la denegación, modificación, reducción o suspensión de los servicios en virtud de la Ley Lanterman de Servicios para Personas con Discapacidades del Desarrollo y la Ley de Servicios de Intervención Temprana de California.
- Esta norma no se aplica al proceso de reclamación regulado por otras normas específicas, como las denuncias de Denunciantes, o las reclamaciones en materia de los Derechos Individuales (WIC§4731).

Definiciones de las Palabras que se utilizan en esta Norma

- Notificación de Acción (NOA): Una notificación por escrito en la que se informa al solicitante de los servicios o a la persona beneficiaria de los mismos, o a su representante autorizado, de una decisión o medida propuesta relativa a la falta de derecho a recibir los servicios o a la denegación, modificación, reducción o suspensión de los mismos, tal y como se establece en los artículos §§4701 a 4710 del Código de Bienestar e Instituciones (WIC).
- Ayuda Pagada Pendiente: La continuidad de los serivcios autorizados existentes durante el proceso de apelación, cuando una persona presenta una apelación durante el plazo establecido, garantizando que no se produzca una interrupción de servicios mientras esté pendiente una resolución definitiva.
- Consentimiento Mutuo: Un acuerdo entre la persona (o representante) y el centro regional que acredite que se comprende y se acepta un cambio propuesto, una denegación, o la suspensión de un servicio.

- Cartas de Creencia de Buena Fe (GFBL): Una notificación por escrito dentro de cinco (5) días hábiles cuando el centro regional cree que la persona está de acuerdo con una acción propuesta y existe un consentimiento mutuo. Explica los hechos que justifican esta creencia, incluye información de apelación, se debe proporcionar en el idioma preferido de la persona, y debe incluir lenguaje sencillo siempre y cuando sea práctico.
- Lenguaje Sencillo: Una comunicación clara, directa, que evite términos técnicos, jurídicos o clínicos complicados, así como la jerga especializada, para garantizar que las personas y sus familiares puedan comprender fácilmente sus derechos y las decisiones del centro regional.

<u>Antecedentes/ ¿Por qué es importante?</u>

- Las Cartas de la Notificación de Acción y Creencia de Buena Fe son cruciales para proteger los derechos a las garantías procesales de las personas atendidas por los centros regionales. La NOA y GFBL informan a la persona de que decisión se ha tomado, porque se ha tomado y como puede responder o apelar.
- Esta norma ayuda a los centros regionales a garantizar que la persona comprenda:
  - Que acción tiene previsto el centro regional llevar a cabo.
  - Porque se está tomando dicha acción.
  - Cuales son los derechos de la persona si no está de acuerdo.
  - Como solicitar ayuda o representación legal durante el proceso de apelación.

<u>Norma</u>

- En ocasiones, los centros regionales pueden determinar que la solicitud de acceso a los servicios o la elegibilidad solicitada ya sea nueva o continua, no está contemplada en la legislación, la normativa o las pólizas aprobadas vigentes. Estas decisiones deben comunicarse claramente a la persona y/o a su representante correspondiente para facilitar la comprensión de la decisión y su opción para expresar su desacuerdo con la misma, y, si así lo desea, interponer una apelación.
- A los coordinadores de servicios se les motiva a mantener una comunicación con regularidad con las personas y sus familias para garantizar que se les informa y apoya a lo largo de las discusiones sobre servicios. El seguimiento consistente y oportuno promueve la transparencia y ayuda a evitar malentendidos antes de que sea necesaria una Notificación de Acción.
- El proporcionar una NOA no es el primer paso del proceso de resolución de conflictos. Se espera que los centros regionales mantengan un diálogo activo y transparente con las personas y su familia a lo largo de todo el proceso de planificación de los servicios y cuando surjan diferencias. El personal deberá explicar claramente que se puede ofrecer

para cumplir con la necesidad identificada, porque es posible que no se puedan aceptar determinadas solicitudes y como puede la persona ejercer sus derechos en cado de desacuerdo.

- Para las decisiones de elegibilidad, una NOA siempre se debe enviar dentro de cinco (5) días hábiles sobre porque no es elegible. Para las decisiones de servicios, solamente se requiere una Notificación de Acción (NOA) cuando la persona o su familia no están de acuerdo con la decisión del centro regional. Cuando se requiere enviar una Notificación de Acción, se debe enviar dentro de cinco (5) días hábiles de cuando se tomó la decisión. Cuando la persona o su familia está de acuerdo con la decisión de servicio del centro regional, el centro regional debe enviar una GFBL dentro de cinco (5) días hábiles. Cada centro regional debe enviar una Notificación de Acción (NOA) cuando:
  - A una persona no se le encuentra elegible para los servicios del centro regional.
  - Se niega un servicio, se reduce, se modifica, o se suspende sin un acuerdo mutuo.
  - Un servicio acordado en el IPP es alterado sin mutuo acuerdo.
- Las NOAs y GFBLs deben ser escritas utilizando un lenguaje sencillo, centrado en la persona que sea respetuoso, con tono neutral y que evite jerga técnica o expresiones contradictorias.
- Cuando se escribe en un lenguaje sencillo y culturalmente apropiado, las NOAs y GFBLs empoderan a la persona y familias para que tomen decisiones informadas y garanticen que las barreras de comunicación no evitan el acceso a los derechos de apelación.
- La NOA debe ser escrita en el idioma preferido de la persona, y contener todos los elementos requeridos, incluyendo:
  - La decisión y acción que el centro regional tiene la intención de tomar.
  - Las razones por las que se tomó la decisión.
  - Los hechos, ley específica, o políticas que respaldan la decisión (se debe incluir una copia de la ley y/o las pólizas citadas para facilitar su consulta, en la que se resalten las partes de la ley y/o las pólizas en las que se basó la decisión).
  - La fecha vigente de la acción propuesta.
  - Una copia de los derechos de apelación bajo el WIC §4710.
  - La Forma de Petición de Apelación (DS1821)
  - Contacto de información para recibir ayuda o recursos de abogacía, incluyendo la Oficina del Defensor Público.
- La NOA se debe enviar por lo menos 30 días antes de que sea vigente la acción propuesta por medio del método que prefiere la persona como se indica en su Plan de Programa Individual (IPP), de acuerdo con el Código §4710(a) de Bienestar e Instituciones (WIC). Cuando un centro regional decide negar la solicitud de servicios inicial sin mutuo consentimiento, la NOA se debe enviar dentro de cinco (5) días hábiles a partir de cuándo

se tomó la decisión, como lo requiere el Código §4710(b) de Bienestar e Instituciones (WIC).

Requisitos Legales Relacionados

- Código §§4701-4715 de Bienestar e Instituciones (WIC)- Derecho a un proceso con las debidas garantías, audiencias justas, y requisitos de notificación.
- Código §4502(b)- Derechos de las personas con discapacidades de desarrollo.
- Título 17, Código de Normas de California §§50900-50964- Procedimientos de audiencias, notificación, y ayuda pagada pendiente.

Indicadores de Desempeño

- Se han planteado pocas o esporádicas quejas a través del procedimiento de reclamación previsto en el artículo 4731 del Código de Bienestar e Instituciones (WIC), o del futuro procedimiento de reclamación, en relación con la puntualidad, el contenido, la claridad, el acceso lingüístico o el cumplimiento de los requisitos legales de la NOA o la GFBL.
- Hubo pocas reclamaciones formales que indicaran directamente que las NOA o las GFBL no estuvieron claras o fueran difíciles de comprender.
- Procedimientos y plantillas que incluyan todos los elementos necesarios de las NOAs y las GFBLs y que motiven al personal a utilizar lenguaje sencillo a la hora de redactarlas.

Rango

- Expectativa Mínima: Las NOAs y GFBLs cumplen todos los requisitos legales en materia de contenido y emisión.
- Expectativa Media: Las NOAs y GFBLs son precisas, oportunas, y escritas en el idioma preferido de la persona.
- Alto Rendimiento: Las NOAs y GFBLs ofrecen una claridad y una accesibilidad excepcional para respaldar las garantías procesales.

Recursos Disponibles

- Requisitos de la Ley Lanterman de DDS y Paquete Informativo de los Servicios de Apelación.
- Quejas de DDS y Proceso de Apelación (Presentación de mayo 2025)
- Oficina del Defensor del Pueblo: ombudsperson@dds.ca.gov

- Colaboración con el Centro Regional: El Grupo de Disciplina de los Representantes de Apelaciones de ARCA es un recurso para que los centros regionales compartan ejemplos de NOAs y realicen revisiones entres pares.
- Los centros regionales garantizaran que sus coordinadores de servicios tengan acceso al asesoramiento de supervisión y/o jurídico necesario para apoyarles en esta área.

Ejemplo

- Tras una nueva evaluación de las necesidades de la persona, un centro regional tiene previsto reducir las horas de servicios de cuidado de relevo a domicilio de 40 a 30 al mes. La familia afirma que no está de acuerdo con esta reducción del servicio. Se envía una NOA. La NOA establece claramente lo siguiente:
  - La decisión y fecha vigente.
  - La razón: Basándose en la información actualizada de la evaluación, que indica que las necesidades de cuidado de relevo han disminuido, así como en los cambios concretos en dichas necesidades.
  - La ley y una póliza específica, si aplica, apoyando la decisión (WIC §4512(b))
  - Indicaciones de apelación en inglés y español, con información de contacto por sí requiere ayuda.
  - Un tono respetuoso y sencillo que invite a plantear preguntas y garantice la comprensión

Fecha de Aprobación por la Mesa Directiva de ARCA: 26 de junio de 2025