

[www.disabilityrightsca.org/español](http://www.disabilityrightsca.org/español)

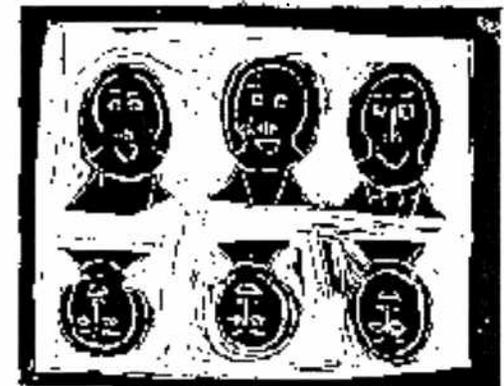
Su defensor es:

Ibrahim K. Saab  
3580 Wilshire Blvd.  
Suite 925  
Los Angeles, CA  
90010  
Phone (213) 355-3618

o llame al:

1-800-390-7032  
916-575-1615 Voz  
877-669-6023 TTY  
916-575-1623 FAX

# ¿Qué es la Oficina de Defensa de los Derechos del Cliente?



*La portada de este folleto esta adornada con el trabajo artístico de Bob Sulin. El trabajo artístico de Sulin, que vive en Sacramento, ha sido expuesto en todo California. Trabaja principalmente con pinturas, cerámica y grabados, y es famoso por su sutil sentido del humor y por su sátira política. Sulin es un estudiante de Short Center North y un consumidor del Centro Regional de Alta California.*

# y, ¿en qué le puede servir el Defensor de los Derechos del Cliente?

# OCRA

La Oficina de Defensa de los Derechos del Cliente (OCRA, por sus siglas en inglés) es una oficina con sucursales en todo el Estado administrado por Derecho(s) de Discapacidad California, anteriormente conocido como Protection & Advocacy, Inc., a través de un contrato con el Departamento de California de Servicios del Desarrollo. OCRA emplea a un Defensor de los Derechos de los Clientes (CRA, por sus siglas en inglés) en todos los centros regionales. El CRA es una persona capacitada para ayudar a proteger los derechos de las personas con deshabilitades del desarrollo.

## ¿Quiénes pueden obtener servicios de defensa de los derechos de los clientes?

Cualquier persona discapacitada, un miembro de la familia o una persona interesada pueden preguntar a un CRA sobre los derechos de una persona con una deshabilidad del desarrollo. El

CRA contestará su pregunta o recomendará otra fuente de ayuda.

## Su defensor de los derechos del cliente:

- Puede asesorar a personas con deshabilitades del desarrollo y a sus familias a obtener servicios.
- Puede representar directamente a personas con deshabilitades del desarrollo en audiencias administrativas.
- Puede proveer capacitación sobre los derechos de los consumidores, de sus familias, de los proveedores de servicios de los centros regionales y de los grupos comunitarios interesados.
- Puede investigar quejas sobre si se ha denegado algún servicio al que tiene derecho un consumidor, si la queja involucra a un centro regional o a un proveedor de servicios.
- Puede garantizar el cumplimiento de la ley en los casos en que una instalación haya denegado derechos.

*Si no está satisfecho con los servicios que le provee la OCRA puede presentar una reclamación.*

## ¿Con qué asuntos o servicios me puede ayudar el/la CRA?

Escuelas  
Seguro Social  
Medi-Cal  
Guardianes  
Abandono  
Rehabilitación  
Salud mental  
Discriminación  
Otra áreas de la ley  
Centros regionales  
Servicios en el hogar  
Seguros privados  
Tutoría  
Maltratado  
Cuidado durante el día  
Cuestiones penales  
Autonomía personal

## ¿Cómo decide el/la CRA si me representará directamente?

Al decidir si lo representará directamente, la OCRA decidirá:

- Los méritos de su reclamación
- Su capacidad de abogar por si mismo
- La disponibilidad de recursos de la OCRA
- Otras fuentes de defensa que usted podía utilizar