

Sistema de Mejora de los Resultados de la Vida (LOIS) Seminario Web

30 de octubre de 2025



INSTRUCCIONES PARA LA REUNIÓN



Interpretación en español: haga clic en el globo blanco en la parte inferior de la pantalla con la etiqueta "Interpretation." Luego haga clic en "Spanish" y seleccione "Mute original audio."



Los intérpretes de ASL se han "destacado" y está activo el subtitulado automático de Zoom.



Esta reunión se está grabando.



Los materiales están disponibles en : <https://www.dds.ca.gov/lois>



Envíe sus comentarios por escrito a través de correo electrónico a :
LOIS@dds.ca.gov

AGENDA

1. Presentaciones

2. El proyecto LOIS y antecedentes

3. Nuestro enfoque para escuchar

- Totales de participación

4. Lo que escuchamos

En general, LOIS debería...

- Mejorar la comunicación y la colaboración
- Apoyar la transparencia y la rendición de cuentas
- Centralizar la información y la educación
- Procesos de autorización y pago
- Apoyar la planificación y los resultados centrados en la persona
- Mejorar la accesibilidad y la usabilidad
- Avance de la coherencia entre los centros regionales

5. ¿Qué sigue?





Pete Cervinka, Director de DDS

[Video de bienvenida](#)



Aaron Christian, Subdirector Jefe de DDS

FACILITADORES DEL GRUPO MISSION ANALYTICS



Cathy McCoy



Peggy O'Brien-Strain



JP Miller



Breck Frye



Vicky Wheeler



Kate Russell

ANTECEDENTES Y OBJETIVO



LOIS será un nuevo sistema en línea fácil de usar diseñado para facilitar a las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo, las familias y los proveedores de servicios la administración de servicios, el acceso a su información y la comunicación con los centros regionales.

SESIONES DE ESCUCHA DE LOIS (REUNIONES COMUNITARIAS)

El Departamento, con el apoyo de Mission Analytics Group, organizó reuniones públicas en persona y virtuales en todo California para escuchar directamente a individuos, familias y proveedores de servicios sobre lo que les gustaría ver incluido en LOIS.

- Recopilamos información de comentarios, chats, reacciones y encuestas en persona y en línea.
- Este seminario web revisará lo que hemos aprendido hasta ahora desde las sesiones de escucha del 30 de julio al 24 de octubre de 2025.
- Las siguientes diapositivas resumen lo que nos han dicho que quieren que haga el sistema LOIS.



Julio-Octubre 2025

Escuchamos a las personas atendidas y a las familias en las reuniones comunitarias presenciales y virtuales

- Sacramento
- Berkeley
- Valle Central
- Los Ángeles
- San Diego
- CA Norte (Virtual)
- 3 reuniones comunitarias virtuales

También realizamos reuniones virtuales para proveedores de servicios

- Servicios residenciales
- ILS, SLS y Empleo de Cuidado Personal
- Proveedores de servicios de Empleo
- Servicios Terapéuticos y Profesionales Especializados
- Servicios diurnos
- Proveedores de relevo de SDP, empleador registrado y dirección de participantes
- Early Start y desarrollo infantil
- Transporte

TOTALES DE PARTICIPACIÓN

	Sesiones	Participantes
Reuniones comunitarias individuales y familiares	9	221
En persona	5	85
Virtual	4	136
Seminarios web para proveedores de servicios	8	446
Total	17	667

LAS PERSONAS APPRECIARON LAS REUNIONES COMUNITARIAS

Reuniones comunitarias individual y familiar - Resultados de la encuesta

	En persona	Virtual	Total
Me sentí cómodo para compartir en las reuniones comunitarias	95%	97%	96%
Me gustaría asistir a futuras reuniones sobre LOIS	94%	89%	92%

«Me entusiasmó que DDS buscara la opinión del público, con un enfoque centrado en las personas. Me encantó que se fomentaran todas las ideas. No se habló al público, sino que se incluyó».-
Participante de Sacramento – Evento presencial

«Fue agradable poder dar mi opinión y sentir que me escuchaban; parece que DDS realmente está atento a la comunidad».
- Participante de una reunión comunitaria virtual

«Estaba emocionado de aprender más sobre las ideas innovadoras para mejorar nuestra capacidad de apoyar mejor a nuestros clientes».- *Participante del SDP, proveedores de servicios de respiro, empleador oficial y seminario web dirigido a participantes.*

Resumen de las aportaciones de las reuniones comunitarias

Mission combinó lo que escuchamos / leímos de las 17 reuniones y seminarios web (notas, transcripciones, comentarios, chat, encuestas)

Paso 1: Identificamos 7 temas generales

Paso 2: Clasificamos las aportaciones por tema y por asunto dentro de cada tema

Paso 3: Clasificamos los 7 temas según la frecuencia con la que surgieron y, dentro de cada tema, según la frecuencia con la que apareció cada asunto.

Repasaremos los 7 temas, destacando los 2 temas principales de cada uno y luego proporcionaremos una descripción general de otros temas

EN GENERAL, LOIS DEBERÍA...



Mejorar la comunicación y la colaboración



Apoyar la transparencia y la rendición de cuentas



Centralizar la información y la educación



Mejorar los procesos de autorización y pago



Apoyar la planificación y los resultados centrados en la persona



Mejorar la accesibilidad y la usabilidad del sistema



Promover la coherencia entre los centros regionales

LOIS podría mejorar la comunicación y la colaboración al proporcionar:

1. Espacio para **compartir documentos y editarlos de manera colaborativa**

- ✓ La capacidad de cargar documentos reduciría el tiempo y los errores de la entrada manual
- ✓ Permitir que las personas y las familias vean/comenten sobre los Planes de Programas Individuales (IPP) y los documentos de respaldo para preparar y finalizar los IPP
- ✓ Permitir que los coordinadores de servicios, las personas y las familias vean y comenten sobre los planes de servicios individuales (ISP)
- ✓ Apoyar la precisión de la información y corregir errores
- ✓ Validar la información cargando los documentos de respaldo
- ✓ Reducir la necesidad de enviar documentos a través de diferentes sistemas

«Muchas veces, cuando hay derivaciones, hay una gran cantidad de documentos que van y vienen. Y es difícil enviar todos esos archivos, por lo que sería muy beneficioso que LOIS pudiera almacenarlos para que las partes interesadas pudieran acceder a ellos»

- Participante en la reunión pública de proveedores de servicios residenciales

2. La opción de **mensajería en tiempo real con el personal del centro regional y las notificaciones**

- ✓ Opciones de chat en vivo o mensajería
- ✓ Notificaciones enviadas para cambios de estado, como aprobaciones o denegaciones
- ✓ Recordatorios de reuniones
- ✓ Recibir anuncios o actualizaciones a través de notificaciones
- ✓ Portal centralizado para la comunicación que permite que los mensajes sean respondidos por varios miembros del personal del centro regional

"[En algún lugar] puede comunicarse con su coordinador de servicios, no solo por correo electrónico, sino también con su coordinador de SDP o su gerente o cualquier otra persona, como el oficial del día, si se trata de una pregunta general. Poder hacer clic en eso y enviarles [un mensaje] a través del propio portal, esa es una opción que algunas de estas plataformas ya tienen incorporada. "-Participante de la reunión comunitaria de Berkeley

LOIS podría mejorar la **comunicación y la colaboración** proporcionando:

1. Espacio para compartir documentos y editarlos de manera colaborativa
2. La opción de mensajería en tiempo real con el personal del centro regional y las notificaciones
3. Información de contacto actualizada del coordinador de servicios, incluidos los gerentes
4. Notificación de cambios en el coordinador de servicios
5. Acceso a un calendario maestro para programar reuniones (IPP, etc.)
6. Un recurso para la comunicación de emergencias y crisis
7. Optar por recibir alertas de cambios (rotación de personal, cambios de horario)

LOIS podría **APOYAR LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS** proporcionando

1. Visibilidad de los **procesos y plazos clave** para individuos, familias y proveedores

- ✓ Un rastreador visual que permite a los usuarios saber donde están las cosas en el proceso de aprobación y el cronograma para el siguiente paso
- ✓ Información sobre el proceso tras el intercambio de documentos, autorizaciones y solicitudes
- ✓ Expectativas claras sobre los plazos del proceso
- ✓ Indicación de quién es responsable de cada fase de un proceso

"Estoy en autodeterminación, así que si he presentado una actualización del plan de gastos, ¿cuál es su estado? ¿Se ha recibido? ¿Se está analizando? ¿Estamos esperando algo? ¿Hay información? ¿Cuál es el estado? ¿Cuándo fue la última vez que alguien lo revisó?"

Participante de la reunión comunitaria de Sacramento

LOIS podría APOYAR LA **TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS** proporcionando

2. Acceso para personas y familias para consultar registros históricos

- ✓ Vea IPP anteriores y otros documentos para respaldar la planificación centrada en la persona
- ✓ Permitir el control sobre los registros de personas anteriores: lo que se comparte y lo que no se comparte
- ✓ Utilice documentos anteriores como punto de partida, según corresponda
- ✓ Apoye transiciones más fluidas con el acceso de nuevos proveedores o centros regionales a registros anteriores
- ✓ Aliviar la carga administrativa del mantenimiento de registros para individuos y familias

«Ha habido un par de correos electrónicos que me envió mi coordinador de servicios y desaparecen después de 60 días. Entonces, con LOIS, asegurarse de que la documentación esté allí permanentemente para tener un fácil [acceso]».

- Participante de la reunión comunitaria de Berkeley

LOIS podría APOYAR LA **TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS** proporcionando:

1. Visibilidad de los procesos y plazos clave
2. Acceso para que personas y familias consulten registros históricos
3. Apoyo para la capacidad de respuesta del coordinador de servicios y la oportunidad de escalar solicitudes o comunicaciones
4. Capacidad para que las personas y las familias realicen un seguimiento del progreso del IPP/objetivo, incluidas las necesidades no satisfechas
5. Capacidad para compartir y ver comentarios sobre los proveedores
6. Capacidad para rastrear y ver presentaciones de informes de incidentes especiales (SIR)
7. Una oportunidad para realizar un seguimiento de las horas de servicio en tiempo real

Hacer de LOIS un lugar centralizado para la **INFORMACIÓN y EDUCACIÓN**, incluyendo:

1. Serían útiles **recursos de capacitación y tutoriales / videos educativos** sobre LOIS y los sistemas de centros regionales.

- ✓ Video "instructivo" para individuos, familias y proveedores sobre actividades comunes (formularios requeridos, elección de servicios, etc.)
- ✓ Enfoque de capacitar a los formadores y apoyo en sitio en los centros regionales para ayudar a las personas a navegar por el nuevo sistema
- ✓ Enlaces y fácil acceso a información educativa, recursos y capacitaciones anteriores existentes
- ✓ Un sistema de almacenamiento para guías de servicio, registros, documentos/formularios comunes
- ✓ Información sobre el centro regional para el público

"Las familias me preguntan qué pueden esperar, y trato de explicarlo lo mejor que puedo, pero estoy seguro de que me escapa algo. Sería bueno poder dirigir a la familia a usar el sistema LOIS. Tal vez se podría ofrecer una orientación a las familias a través de LOIS". - Participante de la reunión pública de Early Start

Hacer de LOIS un lugar centralizado para la **INFORMACIÓN y EDUCACIÓN**, incluyendo:

2. Oportunidad de encontrar/descubrir opciones de servicio, como bases de datos de búsqueda/menús de servicio

- ✓ Un menú de servicios completo para todos los servicios del centro regional
 - Se puede buscar por características (es decir, rango de edad, geografía, intereses, etc.)
 - Incluye una descripción del servicio y los proveedores que brindan cada servicio
 - Información de contacto para que los proveedores obtengan más información sobre sus servicios (es decir, programar un recorrido)
 - Enlace al Directorio de Proveedores en desarrollo

«Ni siquiera sé qué hay disponible para mi hijo de casi 20 años, lo que me dificulta convencerlo de que haga cosas fuera de casa. Me gustaría que este sistema tuviera algún tipo de base de datos de búsqueda: esta es mi edad; Estos son mis intereses; Este es mi nivel de discapacidad. No sé cómo podría hacer eso, pero sería bueno encontrar cosas que le interesen a él, que él busque, no busque su mamá».– Participante de la reunión comunitaria de Berkeley

Hacer de LOIS un lugar centralizado para la **INFORMACIÓN y EDUCACIÓN**, incluyendo:

1. Recursos de capacitación y tutoriales/videos educativos sobre LOIS y el sistema de centros regionales
2. Oportunidad de encontrar/descubrir opciones de servicio, como bases de datos de búsqueda/menús de servicio
3. Un foro para recursos comunitarios y directorios de proveedores
4. Herramientas para ayudar a las personas, las familias y los proveedores a comprender los procesos y requisitos del centro regional
5. Recursos que apoyan la autodefensa
6. Recursos con definiciones fáciles de entender para acrónimos y jerga

Con LOIS, LOS **PROCESOS DE AUTORIZACIÓN Y PAGO** podrían:

1. Mejora la **funcionalidad para la facturación y cobros**:

- ✓ Capacidad para buscar facturas
- ✓ Indicadores de información faltante
- ✓ Capacidad para generar informes basados en consultas (por ejemplo, estado de la factura, UCI, etc.)
- ✓ Información de contacto de a quién contactar para resolver errores y hacer preguntas
- ✓ Opción de cargar un documento de facturación interno para reducir la entrada manual

«Creo que eso es mucho de lo que estoy viendo sobre este sistema, es la capacidad de automatizar potencialmente para los RC, ya que tienen un peso increíble que soportar, y luego para que los proveedores lo hagan más fácil, y luego, por supuesto, para que las familias accedan a esa información».

- Participante de la reunión pública de Early Start

Con LOIS, LOS **PROCESOS DE AUTORIZACIÓN Y PAGO** podrían:

2. Optimizar los protocolos de autorización y vendorización

- ✓ Formularios rellenable con opción de firma electrónica
- ✓ Oportunidad de cargar formularios y documentos de respaldo
- ✓ Rellenar automáticamente la información duplicada en los formularios
- ✓ Listas de verificación para cada proceso de proveedor con enlaces a más información y recursos
- ✓ Proceso abreviado para agregar códigos de servicio a las vendorizaciones existentes
- ✓ Intercambio de datos con agencias asociadas (DOR, DSS) para reducir la información solicitada a los proveedores

«Cuando estaba tratando a los niños, el coordinador de servicios decía 'estás aprobado, comienza los servicios', pero luego siempre recibimos este mensaje contradictorio, que es, 'no puedes comenzar los servicios hasta que obtengas la autorización real'. Pero no quieres retrasar, sabes que el niño necesita el servicio y, por lo tanto, estás en conflicto. Sería bueno poder hacerlo para que podamos minimizar esa brecha».

- Participante de la reunión pública de Early Start

Con LOIS, LOS **PROCESOS DE AUTORIZACIÓN Y PAGO** podrían:

1. Mejorar la funcionalidad de la facturación
2. Optimizar los protocolos de autorización y vendorización
3. Mejorar la gestión y visibilidad de la compra de servicios (POS)
4. Automatizar el intercambio de datos y la integración de sistemas
5. Crear tiempos de procesamiento de centros regionales más rápidos
6. Aumentar la precisión de los pagos y facilite la resolución de errores
7. Crear formatos de POS y procedimientos de facturación consistentes

El sistema LOIS podría **APOYAR LA PLANIFICACIÓN Y LOS RESULTADOS CENTRADOS EN LA PERSONA** al:

1. Incluye características que facilitan la preparación, **accesibilidad y flexibilidad de IPP**

- ✓ Fácil acceso en línea a IPP para individuos, familias y proveedores
- ✓ IPP modulares que se pueden completar y revisar en segmentos, en el transcurso de varias reuniones
- ✓ Recordatorios de reuniones con materiales preparatorios (agenda, borradores, preguntas)
- ✓ Opción de enviar comentarios y preguntas antes de las reuniones del IPP
- ✓ Formas sencillas de corregir errores y solicitar actualizaciones
- ✓ Firmas electrónicas fáciles de usar

«Sería genial si LOIS pudiera tener un repositorio del IPP final y otros documentos a los que un cliente pueda necesitar acceder con frecuencia. De esta manera, los clientes podrían atenderse a si mismos y no depender del coordinador de servicios».

-Participante de la reunión comunitaria nocturna

El sistema LOIS podría **APOYAR LA PLANIFICACIÓN Y LOS RESULTADOS CENTRADOS EN LA PERSONA** al:

2. Permitir que las personas controlen su información con la gestión de **consentimiento y permisos**

- ✓ A las personas les gustaría saber y opinar sobre quién tiene acceso a su información
- ✓ Limitar el uso compartido de información por rol y nivel de permiso (acceso por niveles)
- ✓ Las personas deben ser informadas de su derecho a compartir o no compartir información a través de LOIS
- ✓ Incluir la capacidad de las personas para redactar o eliminar información no deseada
- ✓ Incluir una opción para bloquear el acceso a ciertos documentos o información

«Como madre, quiero ingresar a mi computadora, iPad o iPhone, con mi nombre de usuario y contraseña, puedo configurar el perfil de mi hijo, junto con el Coordinador de Servicios, podría configurar el nivel de intercambio. Lo que voy a compartir. Ahora enviamos papel a todas partes, por lo que el acceso con la seguridad cibernética es aún más seguro».- Participante de la reunión comunitaria de San Diego

El sistema LOIS podría **APOYAR LA PLANIFICACIÓN Y LOS RESULTADOS CENTRADOS EN LA PERSONA** al:

1. Incluir características que facilitan la preparación, accesibilidad y flexibilidad de IPP
2. Permitir que las personas controlen su información con la gestión de consentimiento y permisos
3. Ofrecer recursos que impulsen la planificación para el futuro, incluidas las transiciones de los cuidadores
4. Motivar a las personas a participar en establecer metas y supervisar el progreso hacia sus objetivos
5. Capturar y rastrear los resultados de la vida y las preferencias individuales (p. ej., vivienda)
6. Garantizar que LOIS y la comunicación virtual no reemplacen la participación en persona ni transfieran la responsabilidad a individuos o familias

Es necesario centrarse en la **accesibilidad y la usabilidad del sistema**, que incluye:

1. Abordar las **barreras de acceso digital**, incluyendo internet limitado, alfabetización tecnológica variada, autenticación multifactorial y las alternativas de encriptación

- ✓ Interfaz de usuario simple y fácil de navegar
- ✓ Para apoyar el acceso en comunidades con Internet limitado:
 - Acceso sin problemas a través de dispositivos, especialmente teléfonos
 - Opción de acceder a una versión sin conexión del sistema
- ✓ Considerar alternativas a la autenticación multifactorial

«Las personas atendidas deben ser el centro de esta herramienta. Pero no todo el mundo tiene acceso a Internet estable, dispositivos modernos o las habilidades necesarias para navegar por un sistema en línea como LOIS.

Mi sugerencia es que LOIS incorpore opciones como versiones simplificadas que funcionen con conectividad limitada, líneas telefónicas de ayuda y capacitación accesible para los usuarios y sus familias. De esta manera, podemos asegurarnos de que LOIS sea una herramienta verdaderamente inclusiva diseñada para todas las personas **atendidas**». -Participante de la reunión comunitario del Norte de California (traducido del español)

Es necesario centrarse en la **accesibilidad y la usabilidad** del sistema, que incluye:

2. Acomodar el idioma preferido del usuario, el nivel de alfabetización y otras necesidades

- ✓ Ofrecer traducción de documentos y acceder a soporte en el idioma preferido, incluido ASL (por ejemplo, videos)
- ✓ Documentar y acomodar las preferencias culturales y religiosas
- ✓ Limitar el uso de jerga y use un lenguaje sencillo y apoyos visuales en todo momento
- ✓ Hacer accesible con lectores de pantalla y otra tecnología de asistencia y ofrecer la capacidad de narrar automáticamente el texto seleccionado
- ✓ Traducir las directivas y regulaciones del Departamento a un lenguaje más sencillo

"Toda la interfaz individuo-familia debe estar centrada en la persona, simple y fácil para que las personas y las familias se conecten y procesen, incluidas las imágenes. No inundado con un lenguaje demasiado técnico. Para ser utilizado, las personas deben poder conectarse y relacionarse con él, poder navegar, etc." – Participante de la sesión del ayuntamiento vespertino

Es necesario centrarse en la **accesibilidad y la usabilidad** del sistema, que incluye:

1. Abordar las barreras de acceso digital, incluyendo el acceso limitado a Internet, los distintos niveles de conocimientos tecnológicos, la autenticación multifactorial y las alternativas de encriptación
2. Adaptarse al idioma preferido del usuario, su nivel de alfabetización y sus necesidades de adaptación.
3. Equilibrar el acceso y la privacidad con controles de acceso basados en permisos
4. La exploración de la inteligencia artificial (IA) para el apoyo individualizado, como las recomendaciones de servicio
5. La capacidad de acceder a LOIS a través de múltiples plataformas, incluyendo teléfonos, tabletas y computadoras

El nuevo sistema LOIS es una oportunidad para **AVANZAR COHERENCIA ENTRE EL CENTRO REGIONAL** con:

1. Formularios, documentos y material informativo estandarizados para los 21 centros regionales

- ✓ Plantillas consistentes y formularios rellenable para reducir los errores
- ✓ Ubicación central con formularios y herramientas estandarizadas (solicitudes, formularios de derivación, etc.)
- ✓ Proceso de envío de formularios que permite su uso para múltiples propósitos (entre códigos de servicio o centros regionales)

«La estandarización es muy importante. Si estoy preparando un plan de gastos para SDP, un coordinador de servicios dice "oh no, el cálculo no es así". Así que tengo una explicación escrita de lo que significa, redondeando lo que significa cuando llevas errores por los decimales, dos decimales, todos los decimales, tengo que explicarlo».-Participante de la reunión comunitaria de San Diego

El nuevo sistema LOIS es una oportunidad para **AVANZAR COHERENCIA ENTRE EL CENTRO REGIONAL** con:

2. Procesos y políticas consistentes para proveedores e individuos

- ✓ Implementar procesos clave como la venta y la IPP de manera consistente en todos los centros regionales
- ✓ Garantizar que los requisitos de los proveedores se compartan e interpreten de manera coherente en todos los centros regionales
- ✓ Estandarizar las expectativas de tiempo y los procedimientos de escalamiento
- ✓ Capacitar a los centros regionales para promover la coherencia en la práctica

«Este [centro regional] decide, no, es así. Pero este dijo: No, es así, y si queremos alguna coordinación entre ellos, vuelve al DDS, y el DDS podría decir 'Bueno, aún no sabemos qué hacer' y crea frustración»-

Participante de la reunión comunitaria de San Diego

El nuevo sistema LOIS es una oportunidad para **AVANZAR COHERENCIA ENTRE EL CENTRO REGIONAL** con:

1. **Formularios, documentos y material informativo estandarizados** para los 21 centros regionales
2. **Procesos y políticas consistentes** para proveedores e individuos
3. **Portabilidad entre centros regionales** para que otro centro regional pueda acceder a la información compartida por proveedores e individuos con un centro regional, cuando corresponda
4. **Plazos consistentes** para los procesos del centro regional, incluidas las **expectativas de respuesta**

RESUMEN-CRONOGRAMA DE LOIS



La publicación de una RFI mejorará la comprensión del Departamento sobre cómo los posibles proveedores de software pueden apoyar el desarrollo de LOIS

Durante el proceso de RFI, el Departamento:

- Trabaja con proveedores de software potenciales e interesados para aprender cómo sus soluciones pueden cumplir con los requisitos de LOIS
- Desarrollar estimaciones iniciales de costos potenciales y cronogramas para diseñar, desarrollar, probar y lanzar LOIS

PRÓXIMOS PASOS

El Departamento:

- Publicará la Solicitud de Información (RFI) en noviembre de 2025 y publicarla en línea en www.dds.ca.gov/lois
- Obtendrá detalles adicionales de la comunidad para responder a las preguntas sobre proveedores de software, si es necesario
- Continuará difundiendo el conocimiento del proyecto LOIS en todo el estado
- Ayudará a las personas a comprender y mantenerse conectadas a lo largo del proyecto LOIS

¡Estamos emocionados de dar este siguiente paso en el proyecto con usted!

¡GRACIAS!

Reciba actualizaciones
sobre LOIS en su buzón
de correo electrónico:

¡Suscríbase a nuestro
boletín de Bridges!



www.dds.ca.gov/newsletter

