



Informe Anual del Año Fiscal 2019-20

Sirviendo a las personas necesitadas en el Condado de Santa Cruz

Nuestra visión:

Cada niño, adulto y familia en el condado de Santa Cruz está seguro, saludable y financieramente seguro

Nuestra misión:

Fortalecemos nuestra comunidad protegiendo a los más vulnerables, promoviendo la autosuficiencia, mitigando la pobreza y mejorando la calidad de vida

Valoramos:

- ◆ El Servicio Excelente
- ◆ La Compasión
- ◆ La Integridad
- ◆ Las Alianzas
- ◆ La Práctica Eficaz

Estamos:

Dedicados a marcar la diferencia



Año Fiscal 2019-20: Sirviendo a nuestra comunidad



85,973

Proporcionamos beneficios de Medi-Cal a 85,973 residentes del condado



37,297

Proporcionamos beneficios de CalFresh a 37,297 residentes del condado



1,656

Atendimos a 1,656 adultos a través de los Servicios de Protección para Adultos



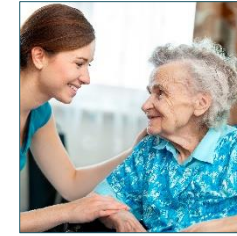
190

190 niños estuvieron en una colocación "fuera del hogar" cada mes



1,478

1,478 personas recibieron servicios de apoyo al empleo



3,282

Proporcionamos Servicios de Apoyo en el Hogar a 3,282 personas mayores y adultos dependientes



28

Proporcionamos un hogar permanente a 28 niños mediante adopciones



1,810

Ayudamos a 1,810 veteranos a recibir beneficios



\$37.4 millones

Proporcionamos \$37.4 millones en beneficios de CalFresh



\$10.1 millones

Proporcionamos \$10.1 millones en asistencia temporal en efectivo a familias necesitadas



1,290

Atendimos a un promedio de 1,290 familias por mes a través de CalWORKS



2,556

Respondimos a 2,556 denuncias de abuso a niños

Respuesta al COVID-19

En marzo de 2020, California declaró el estado de emergencia debido a la pandemia del COVID -19. La ley de California define al gobierno local como el primer nivel de respuesta para cubrir las necesidades de las personas de su jurisdicción en situaciones de desastre y el Departamento de Servicios Humanos (HSD, por sus siglas en inglés) desempeña un papel fundamental en las respuestas de emergencia locales. Además de continuar con todas las operaciones, HSD garantiza que haya refugio disponible, ayuda a acceder a las necesidades básicas y brinda apoyo especializado a los grupos vulnerables como las personas mayores. Las siguientes tres páginas destacan los logros de HSD y sus socios en dichas funciones desde el comienzo de la Orden de Refugio en el Lugar (SIP, por sus siglas en inglés), que requería que los residentes permanecieran en casa.



Refugio



Necesidades
Básicas



Personas de la
Tercera Edad



Personal

Respuesta al COVID-19: Refugio

En colaboración con la Oficina Administrativa del Condado, la Oficina de Servicios de Emergencia, la Agencia de Servicios de Salud, otras jurisdicciones locales y organizaciones comunitarias, HSD coordinó los esfuerzos del Condado para minimizar el riesgo de exposición de las personas sin hogar. Desde que comenzaron los Órdenes de Refugio en el Lugar, HSD lanzó un nuevo proceso de referencia centralizado para clasificar la colocación de las personas sin hogar más vulnerables en refugios y abrió 7 nuevos refugios, lo que amplió la capacidad local para atender a 300 personas adicionales por noche.

Refugios de COVID-19 operados por el condado	Promedio de acogida	Pico de acogida
2 nuevos refugios colectivos para adultos sin vivienda para que puedan refugiarse de forma segura en un lugar.	70 personas por noche	79 personas por noche
4 nuevos refugios no colectivos, con habitaciones de aislamiento y cuarentena, que proporcionan a las personas sin hogar que han dado positivo en COVID, que han estado expuestas al COVID o que son de alto riesgo un lugar seguro para refugiarse	173 personas por noche	178 personas por noche
1 nuevo refugio para jóvenes en edad de transición que proporciona un espacio para refugiarse para jóvenes sin hogar no acompañados y con hijos, de 18 a 24 años	19 personas por noche	25 personas por noche

"Realmente pude respirar por un segundo y ordenar mis prioridades. Me sentí tan cuidado genuinamente por su equipo por primera vez en mucho tiempo. Se lo agradezco y nunca olvidaré la sensación de seguridad que sentí cuando estuve allí".

-Residente del refugio

Las Organizaciones Comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) locales también brindan apoyo a las personas sin hogar con servicios como refugios, búsqueda de viviendas y apoyo para la retención de viviendas. Estas organizaciones respondieron rápidamente a la crisis para garantizar que los residentes pudieran refugiarse en un lugar de manera segura.

- *Muchas proporcionaron un liderazgo fundamental dentro del Centro de Operaciones de Emergencia*
- *Dieciséis refugios proporcionaron espacios para que los residentes se refugiaran en un lugar las 24 horas del día cumpliendo con las pautas de salud pública*
- *Los trabajadores de alcance comunitario ofrecieron suministros y proporcionaron vínculos con los servicios para ayudar a las personas sin hogar a refugiarse en un lugar seguro*

Respuesta al COVID-19: Mayor demanda de apoyo para necesidades básicas

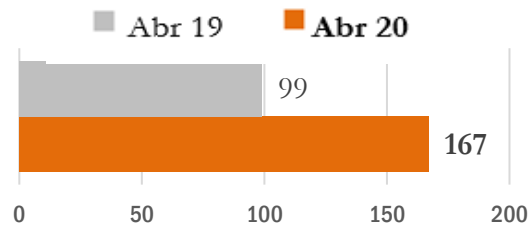
Debido al aumento de la demanda, HSD ayudó a más personas a acceder a los beneficios. Dos beneficios fundamentales de necesidades básicas son:

- CalWORKS, que proporciona a las familias de bajos ingresos con niños asistencia en efectivo y beneficios para ayudar a pagar la vivienda, la comida y otros gastos necesarios.
- CalFresh, que proporciona beneficios a los residentes de bajos ingresos con el objetivo de mejorar el acceso a alimentos nutritivos y asequibles.

HSD también ayuda a los residentes a solicitar el seguro de desempleo. La Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral, un programa dentro de HSD, proporcionó asistencia a más de 2,800 residentes para solicitar el Seguro de Desempleo a través del Centro Integral Laboral de marzo a junio.

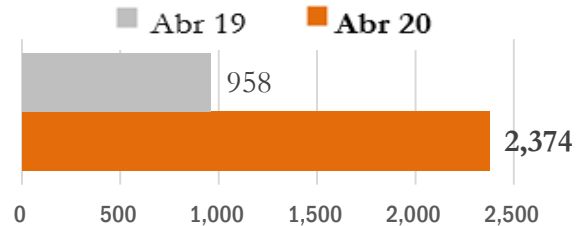
Las solicitudes de CalWORKS aumentaron un 69%

Comparación entre abril de 2019 y abril de 2020



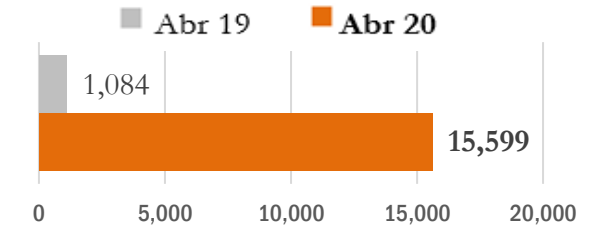
Las solicitudes de CalFresh aumentaron un 147%

Comparación entre abril de 2019 y abril de 2020



Las solicitudes de desempleo aumentaron un 1,339%

Comparación entre abril de 2019 y abril de 2020



Las Organizaciones Comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) brindan una serie de servicios de sistemas de protección, y estos fueron fundamentales en la respuesta a la pandemia. Las CBO actuaron de inmediato y distribuyeron alimentos, brindaron asistencia financiera y ayudaron a conectar a las personas con los beneficios y servicios necesarios. Casi el 80 por ciento de los proveedores de alimentos de emergencia indicaron que estaban atendiendo a personas que acababan de perder su trabajo o que sufrían pérdida de ingresos debido al COVID-19 (según una encuesta realizada en abril de 2020).

Respuesta al COVID 19: Bienestar para las personas mayores

HSD brindó apoyo adicional a las personas mayores que se encuentran entre los más vulnerables al virus del COVID-19 y a las que se les recomienda distanciarse de los demás, lo que resulta en un aislamiento social. HSD llevó a cabo dos labores clave para ayudar a las personas mayores a prevalecer durante las órdenes de refugio:

HSD gestionó el programa **Great Plates Delivered**, que ayuda a las personas mayores y a otros adultos de alto riesgo a causa del COVID-19 a quedarse en casa y mantenerse saludables mediante la entrega de tres comidas nutritivas al día en sus hogares. El programa también proporcionó un estímulo económico esencial a los restaurantes locales. De mayo a junio:

- **585 personas mayores y adultos en riesgo** recibieron comidas
- Se entregaron más de **36,000 comidas**

Los trabajadores sociales de HSD realizaron controles de bienestar para personas mayores vulnerables vinculadas a **programas de Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés)** y/o de **Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS, por sus siglas en inglés)**. De abril a junio:

- **Se realizaron más de 3,600 llamadas de control de bienestar**
- **75 cajas de provisiones** entregadas a personas mayores en riesgo



Las Organizaciones Comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) brindan una variedad de servicios para personas mayores y todos los programas locales cambiaron rápidamente los servicios que brindaban apoyo a las personas mayores en persona a servicios prestados por teléfono y en línea. En colaboración, las organizaciones brindaron servicios esenciales, incluidas las llamadas de control de bienestar, visitas de telesalud, entrega de comidas y suministros y actividades de enriquecimiento de grupo virtuales para mantener a las personas mayores seguras y bien durante la pandemia.

Respuesta al COVID: Redoble de esfuerzos del personal

El personal del condado y de las agencias comunitarias redobló sus esfuerzos de muchas maneras para garantizar que los residentes pudieran vivir de manera segura y prosperar durante la Orden de Refugio en el Lugar. Además, HSD contrató a nuevos trabajadores para que fueran Trabajadores de Servicios en Caso de Desastre para proporcionar servicios en los refugios.



Satisfacer una mayor demanda



Despliegue a nuevos roles



Trabajar de manera diferente para garantizar la seguridad



Planificar, financiar y ayudarnos unos a otros de inmediato para tener éxito

Como por ejemplo:

- ✓ Se encargaron de atender el aumento en el volumen de llamadas y cubrieron más necesidades de niños y familias.
- ✓ Desarrollaron y operaron todas las funciones de emergencia para proporcionar la respuesta de servicios humanos a la emergencia.
- ✓ Utilizaron equipos de protección cuando fue apropiado y se aseguraron de que los clientes y compañeros de trabajo siguieran las pautas de salud pública.
- ✓ Crearon sistemas para acceder a fondos federales y realizaron acuerdos de emergencia.

Esta oportunidad de trabajo no solo me ha proporcionado un ingreso para mantener a mi familia, sino también una forma de construir nuevas relaciones laborales. Lo más importante es que siento que soy útil para mi comunidad.

—Trabajador de Servicios en Caso de Desastre

Año Fiscal 20-21 Cambios Relevantes en la Legislación y en las Políticas

Centros de Recursos Familiares

- ◆ SB 436 codifica los "centros de recursos familiares" en el estatuto estatal, lo que permite a la Oficina de Prevención del Abuso Infantil del estado crear más oportunidades para ofrecer servicios de fortalecimiento familiar y abuso infantil a través de centros en el estado

Reuniones de Equipo de Niños y Familias

- ◆ AB 1068 requiere que haya reuniones de equipo de niños y familias para asuntos relacionados con la educación de los niños bajo cuidado de crianza, como si un niño debe permanecer en su escuela de origen y cómo crear un plan de transporte para permanecer en esa escuela y participar en actividades extraescolares. Las reuniones de equipo de niños y familias están diseñadas para garantizar que las personas importantes que participan en la vida de un niño bajo cuidado de crianza puedan contribuir a ciertas decisiones

Ampliación de la Declaración de Derechos de Crianza

- ◆ AB 175 amplía la Declaración de Derechos de los Jóvenes bajo Cuidado de Crianza del estado para incluir el reconocimiento de la orientación sexual y la identidad de género. Además, AB 175 también incluye el derecho de los jóvenes bajo cuidado de crianza a acceder a servicios de abuso de sustancias, así como la libertad de rechazar medicamentos o sustancias químicas no recetadas por un médico sin penalización

Reforma del Cuidado Continuo (CCR, por sus siglas en inglés)

- ◆ AB 819 mejoró varios aspectos de la CCR, que fue una reforma de bienestar infantil, incluida la aprobación de hogares de familias de apoyo y servicios intensivos de cuidado de crianza, entre otros temas. También retrasa la fecha de implementación final de la estructura de tarifas de CCR revisada

Home Safe (Hogar Seguro)

- ◆ El Programa Home Safe (Hogar Seguro), creado por el Proyecto de Ley (AB) 1811 (Capítulo 35, Estatutos de 2018), es una subvención destinada a apoyar la seguridad y la estabilidad de vivienda de las personas vinculadas a los Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés) que proporciona asistencia relacionada con la vivienda utilizando prácticas basadas en evidencia para la asistencia y prevención de la carencia de vivienda. El Condado de Santa Cruz solicitó con éxito la subvención y recibió más de \$750,000 para dos años fiscales 19-20 y 20-21

Cambios de Ingresos y Recursos en CalWORKs

- ◆ Con la aprobación del Proyecto de Ley 80 del Senado, a partir del 1 de junio de 2020, los límites de recursos para los beneficiarios de CalWORKs aumentaron a \$10,000 y los valores máximos permitidos de capital para vehículos aumentaron a \$25,000. Los ingresos ganados y basados en la discapacidad no considerados aumentaron a \$500. El umbral de declaración de ingresos (IRT, por sus siglas en inglés) de CalWORKs, que es la cantidad en la que pueden aumentar los ingresos de una persona sin que tenga que informar del cambio, también se simplificó para una mejor alineación con el umbral de declaración de ingresos de CalFresh

Expansión de Medi-Cal para Adultos Jóvenes

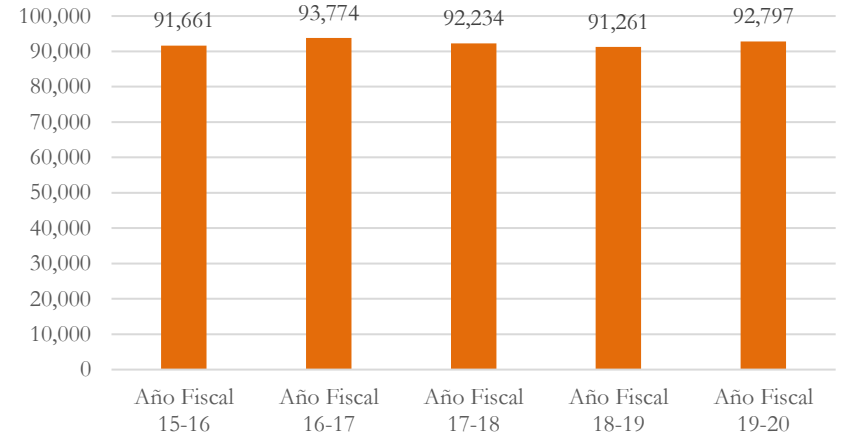
- ◆ A partir del 1 de enero de 2020, una nueva ley en California otorgó Medi-Cal completo a los adultos jóvenes menores de 26 años, independientemente de su situación migratoria. Todas las demás reglas de elegibilidad de Medi-Cal, incluidos los límites de ingresos, todavía se aplican. Esta iniciativa, llamada Expansión para Adultos Jóvenes, sigue el modelo del Proyecto de Ley 75 del Senado, que proporcionó Medi-Cal completo a todos los niños elegibles menores de 19 años, independientemente de su situación migratoria

División de Servicios de Empleo y Beneficios: Acceso a Beneficios Públicos

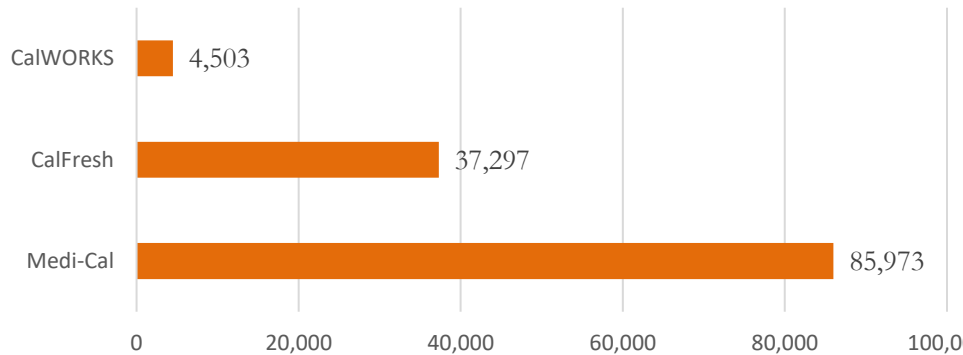
En el año fiscal 2019-20, la División de Servicios de Empleo y Beneficios (EBSB), por sus siglas en inglés) brindó asistencia de beneficios públicos a 92,797 personas únicas que representan a más de 52,000 hogares atendidos a través de:

- ◆ Medi-Cal
- ◆ CalFresh
- ◆ CalWORKs
- ◆ Asistencia General
- ◆ Programa de Asistencia para la Adopción/Cuidado de Crianza

Número de personas únicas que reciben beneficios



Número de personas únicas que reciben beneficios por programa



Durante el transcurso del año fiscal 2019-20, aproximadamente un tercio de todos los residentes del Condado de Santa Cruz recibieron beneficios de uno o más de los programas de asistencia pública del HSD.

División de Servicios de Empleo y Beneficios: Alimentos y Atención Médica

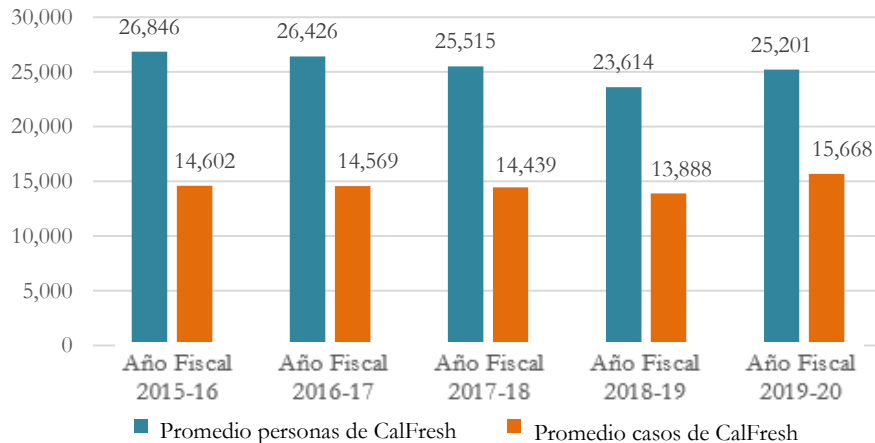
CalFresh

CalFresh, anteriormente conocido como el Programa de Cupones para Alimentos y conocido nacionalmente como el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), es la primera línea de defensa de los residentes del Condado de Santa Cruz contra el hambre y la mala nutrición.

De las 25,201 personas que recibieron CalFresh como promedio por mes, 5,059 personas eran discapacitadas o tenían 60 años de edad o más. El número de personas mayores y discapacitadas aumentó a medida que las personas con Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) se volvieron elegibles por primera vez desde 1974.

El Condado proporcionó \$3.1 millones en beneficios de CalFresh cada mes
Como promedio, los hogares recibieron \$211 cada mes en beneficios

Número promedio mensual de hogares y personas que reciben CalFresh



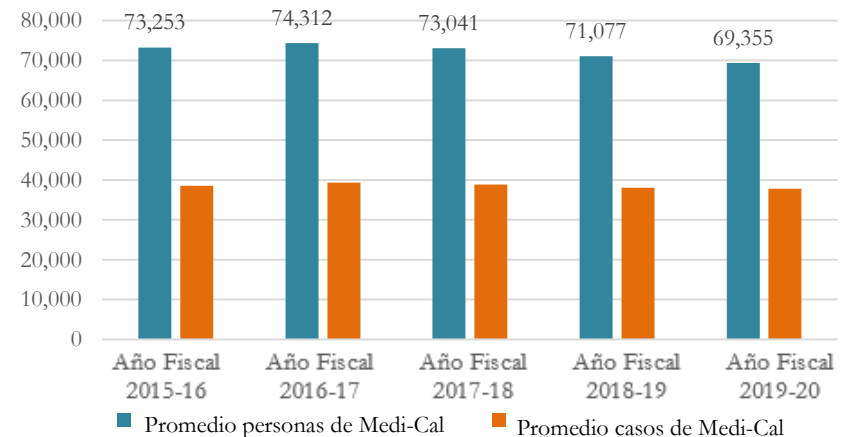
Medi-Cal

Como resultado de la Reforma de Atención Sanitaria, Medi-Cal se puso a disposición de una población ampliada. Este programa brinda cobertura médica a familias y personas de bajos ingresos.

- ◆ El 30% de los residentes del Condado reciben cobertura médica a través de Medi-Cal
- ◆ Aproximadamente el 93% de las personas que reciben beneficios a través de HSD recibieron Medi-Cal



Número promedio mensual de hogares y personas que reciben Medi-Cal

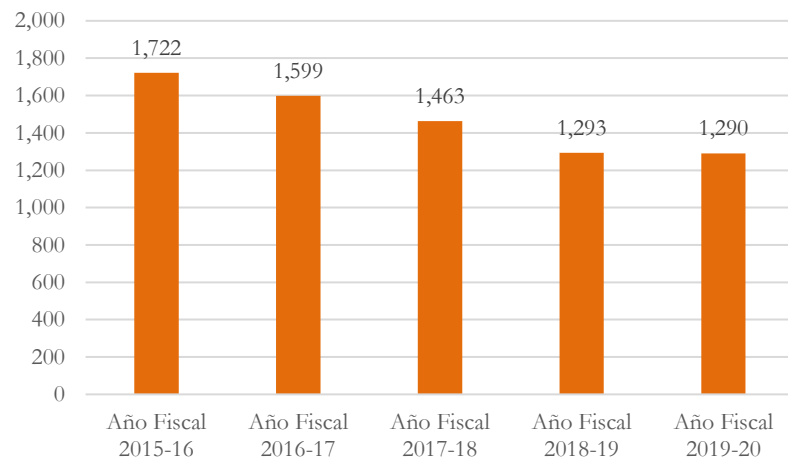


División de Servicios de Empleo y Beneficios: Servicios de Ingresos y Empleo

El **Programa de California de Oportunidades de Trabajo y Responsabilidad hacia los Niños (CalWORKs, por sus siglas en inglés)** ofrece asistencia monetaria temporal a los padres y a sus hijos que viven en la pobreza extrema. Los padres que son elegibles y pueden participar en actividades de educación, capacitación o trabajo.

Los **Servicios de Empleo de Welfare to Work o CalWORKs** brindan servicios para ayudar a los padres subempleados y desempleados a aprender nuevas habilidades laborales y a obtener trabajo, para que puedan mantener a sus familias. 1,478 personas recibieron servicios de apoyo al empleo a través de este programa. Los Servicios de Empleo de CalWORKs que ayudan a las familias incluyen:

Número de hogares promedio mensuales de CalWORKs



- ◆ Cuidado infantil
- ◆ Servicios de uso de sustancias y salud mental
- ◆ Capacitación laboral y asistencia educativa
- ◆ Transporte
- ◆ Empleo subvencionado
- ◆ Vivienda

Se pagaron aproximadamente \$10.1 millones en beneficios de ayuda en efectivo de CalWORKs y \$1.77 millones en beneficios de cuidado infantil, un total de más de \$11.8 millones destinados a la economía de Santa Cruz. Como promedio, los hogares recibieron \$681 al mes en ayuda.

- ◆ El 74% de las personas atendidas a través del programa CalWORKs eran niños menores de 18 años
- ◆ El 87% de los hogares de CalWORKs estaban encabezados por mujeres

Asistencia General (GA, por sus siglas en inglés) es un programa financiado por el condado que brinda asistencia en efectivo a adultos que no tienen otra forma de ayuda económica y no califican para otros programas de ayuda. El número de casos de GA aumentó ligeramente en el año fiscal 2019-20; el promedio mensual de casos de GA fue de 226. Como promedio, las personas recibieron \$250 al mes en beneficios.

División de Servicios de Empleo y Beneficios: Apoyo a la Fuerza Laboral

La **Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral (WDB, por sus siglas en inglés)** conecta a las personas locales que buscan trabajo con los empleadores que buscan solicitantes de empleo calificados. La WDB colabora con miembros de las comunidades comerciales y educativas, con el gobierno local y con los miembros de la comunidad para responder a las necesidades de los empleadores locales y de los residentes del Condado que buscan trabajo.

Servicios para Trabajadores Adultos y Desplazados

La WDB asiste tanto a las empresas como a los trabajadores que serán desplazados como resultado de despidos, cierres de plantas o reducción de personal. Los Servicios de Respuesta Rápida incluyen asistencia para buscar trabajo, utilización de información sobre el mercado laboral y acceso a servicios de reconversión profesional.

Programa de Empleo Juvenil Sueños

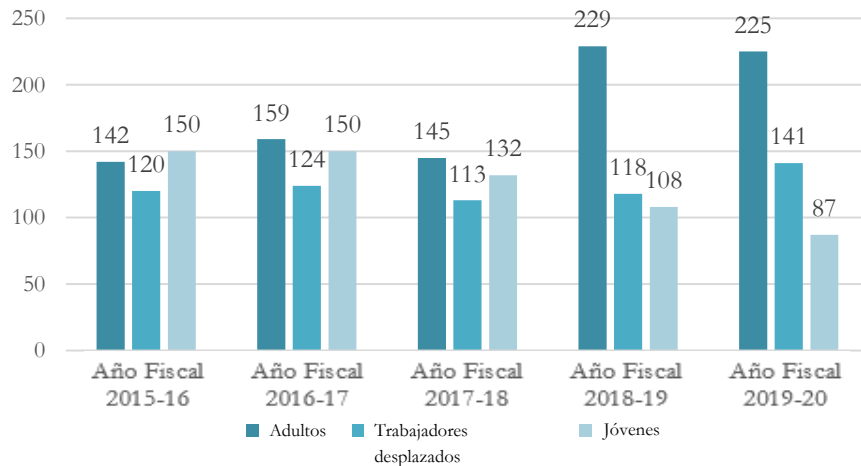
El Programa de Empleo Juvenil Sueños brinda a los jóvenes desfavorecidos en las áreas de Watsonville y Freedom servicios de experiencia laboral, desarrollo de habilidades básicas, orientación y liderazgo. 83 jóvenes se inscribieron en el programa Sueños y 33 participaron en experiencias laborales con 18 empleadores diferentes.



Ayudando a lanzar una carrera de ensueño

Cuando Uri se graduó de la escuela secundaria, la carrera de sus sueños era trabajar en el área sanitaria como asistente médico. A través de su trabajo con Sueños y Goodwill Central Coast, ahora está más cerca de ese sueño. Gracias a Sueños, Uri pudo adquirir experiencia en el campo médico a través de unas prácticas laborales en un centro de cirugía local. Después de esta experiencia, Uri se dio cuenta de que necesitaba más capacitación y trabajó con Goodwill para obtener esa capacitación en el Centro de Capacitación Laboral. A pesar de las demoras causadas por el COVID-19, se graduó del programa de Capacitación de Empleado Administrativo Hospitalario en junio de 2020 y ahora está buscando trabajo con la ayuda de su administrador de casos y proveedor de capacitación.

Participantes de WIOA



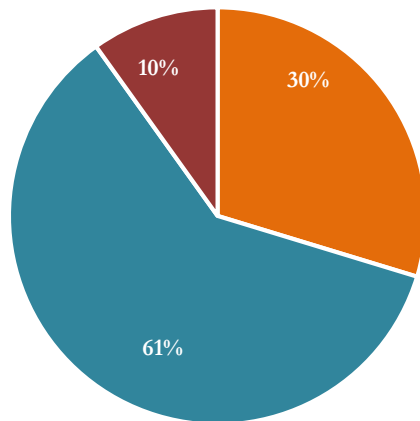
División de Servicios para Familias y Niños: Garantizar la Seguridad Infantil

Respuesta e Investigación de Protección Infantil

La División de Servicios para Familias y Niños (FCS, por sus siglas en inglés) proporciona servicios de bienestar infantil a niños que han sido maltratados, descuidados o que están en riesgo de sufrir abusos o negligencias. Los trabajadores sociales de FCS trabajan con las familias para evaluar la seguridad y los riesgos y para mantener a los niños en su hogar siempre que sea seguro hacerlo. Los trabajadores sociales desarrollan planes de seguridad con las familias y sus redes de apoyo y los remiten a recursos comunitarios para mantener a los niños seguros en casa. FCS investigó referencias de abuso o negligencia en nombre de 1,432 niños.



Porcentaje de niños con investigaciones por edad



■ Edad 0-5 ■ Edad 6-15 ■ Edad 16-17

*Los porcentajes no suman el 100% debido al redondeo

Cuando los trabajadores sociales determinan que el incidente referido demuestra evidencia de abuso y negligencia, se considera "corroborado".

- ◆ El 90% de los niños que sufrieron maltrato no experimentaron un segundo incidente de maltrato comprobado dentro de los siguientes 12 meses
- ◆ Mensualmente, un promedio de 58 niños recibió servicios para garantizar su seguridad y bienestar mientras vivían con sus padres
- ◆ Casi la mitad de los jóvenes y niños, 61 de 124, que inicialmente no fueron separados de sus padres, pudieron permanecer en casa de manera segura con los apoyos de FCS.



División de Servicios para Familias y Niños: Fomento de la Permanencia

Permanencia

El objetivo principal de FCS cuando trabaja con familias es estabilizarlas de manera segura y/o reunir a los niños con sus padres. Los padres reciben servicios para realizar cambios de comportamiento para garantizar la seguridad y el bienestar del niño.

- ◆ 55 jóvenes y niños en colocaciones “fuera del hogar” se reunieron con sus padres.
- ◆ El 48% de todos los niños que estuvieron bajo cuidado fuera del hogar de 12 a 23 meses se reunieron con sus familias, fueron adoptados u obtuvieron la tutela legal, en comparación con el estándar federal del 44%.

A veces se determina que los niños no pueden permanecer en su hogar de manera segura.

- ◆ Mensualmente, un promedio de 192 niños y jóvenes en edad de transición estaban en una colocación "fuera del hogar".
- ◆ Aproximadamente el 37% de los niños fueron colocados con familiares o amigos.

Familias para siempre

Se brindan servicios de adopción a los niños que no pueden reunificarse con sus padres.

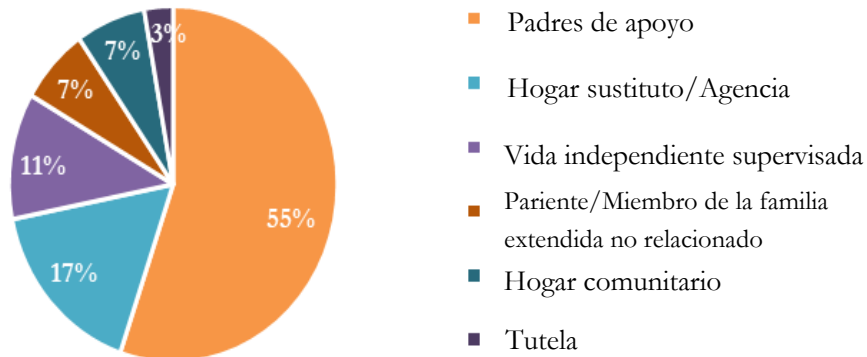
Adopciones y asistencia de adopción	Año Fiscal 2019-20
Adopciones finalizadas	28

Compromiso

Una estrategia clave para que FCS garantice la permanencia es fortalecer la participación de la familia, los jóvenes y la comunidad. El año pasado, FCS:

- Proporcionó reuniones de Equipo de Niños y Familias para determinar la mejor manera de abordar las necesidades del niño y lograr resultados positivos. Estas reuniones incluyen a las personas clave en la vida de un niño.
- Colaboró con organizaciones comunitarias para aumentar su capacidad de involucrar mejor a los padres.
- Realizó una evaluación del Sistema de Bienestar Infantil en general y consiguió una amplia participación de la comunidad.

Porcentaje de Niños en Colocaciones Fuera del Hogar por Tipo de Colocación



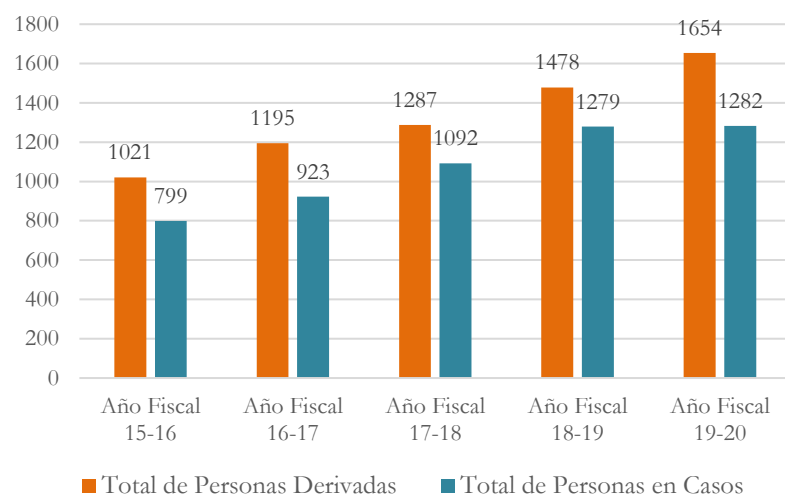


Cuidado de Adultos y a Largo Plazo: Garantizar la Seguridad de los Adultos

Los **Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés)** proporcionan servicios de intervención para proteger a los mayores y adultos dependientes del abuso, la negligencia o la explotación.

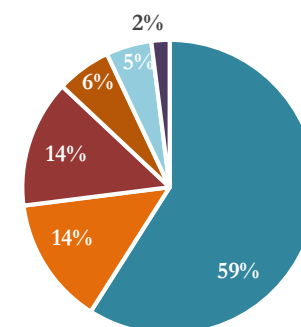
- ◆ El 74% de las personas derivadas a APS eran personas de la tercera edad; los restantes eran adultos dependientes.
- ◆ El 81% de los informes de APS recibidos se convirtió en un caso de APS.
- ◆ El 67% de todas las denuncias de abuso que fueron confirmadas o no concluyentes eran abuso por parte de otros; los casos restantes fueron autoabuso, incluyendo la autonegligencia y los riesgos para la salud en el hogar.

Número de personas derivadas y con casos



Porcentaje de denuncias confirmadas y no concluyentes por tipo

- Autonegligencia
- Abuso psicológico/mental
- Explotación financiera
- Negligencia
- Maltrato físico



Prevalencia del abuso

Los tres tipos de abuso principales denunciados a APS en orden son:

1. Autonegligencia
2. Abuso psicológico/mental
3. Abuso financiero

A menudo se denuncia más de un tipo de abuso por cada víctima individual. Cuando se necesita una gestión de casos a más largo plazo, APS deriva a la unidad Transformar Vidas con Atención (TLC, por sus siglas en inglés), que es una extensión de los servicios de APS.

"Las cosas son muy diferentes. Vuelvo a tener esperanza. Me sorprende a mí mismo haciendo planes para el próximo año. TEso no solía suceder nunca".

— Cliente de TLC

Cuidado de Adultos y a Largo Plazo: Apoyo a las Personas Mayores para que Vivan en Casa

El programa de **Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS, por sus siglas en inglés)** apoya una vida segura e independiente para los adultos mayores y frágiles de bajos ingresos y para personas discapacitadas de bajos ingresos de todas las edades proporcionando una variedad de servicios que incluyen:

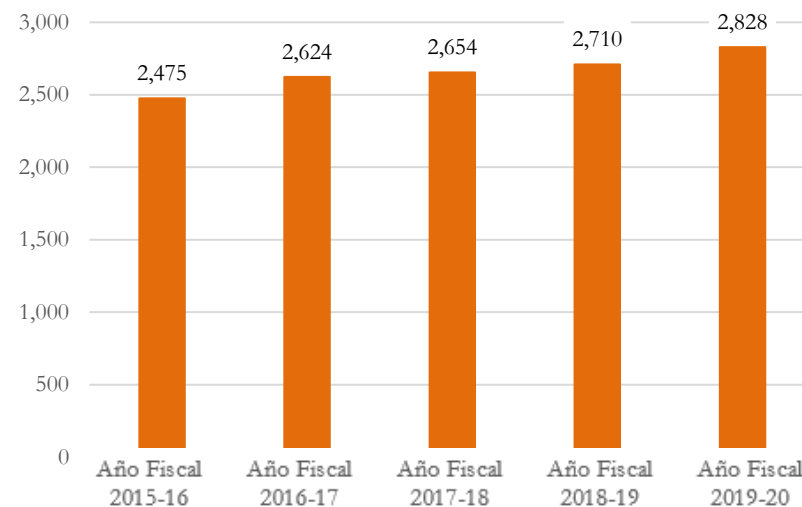
- ◆ Trabajos domésticos básicos
- ◆ Preparación de comidas y limpieza
- ◆ Cuidado personal



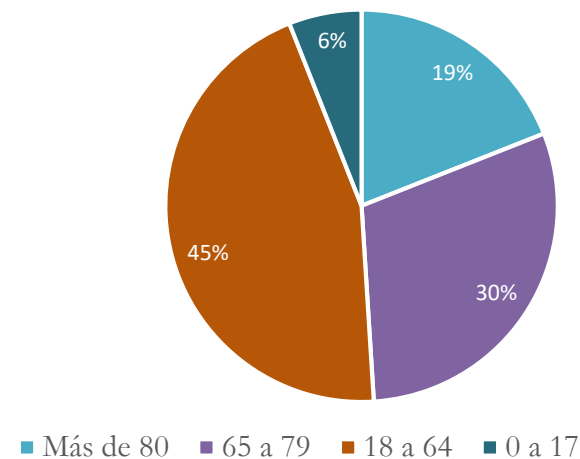
- ◆ Más de 3,200 personas mayores y adultos discapacitados recibieron servicios durante el año fiscal y, como promedio, se atendió a 2,828 personas cada mes.
- ◆ Los beneficiarios de IHSS estaban autorizados a recibir un promedio de 100 horas de asistencia por mes.
- ◆ Como promedio, había 2,183 proveedores de IHSS de atención en el hogar cada mes.

"Estoy muy agradecido por los servicios necesarios que recibo de IHSS". - Beneficiario de IHSS

Promedio mensual de casos autorizados



Beneficiarios de IHSS por edad



Oficina de Servicios para Veteranos: Sirviendo a los que sirvieron

La Oficina de Servicios para Veteranos (VSO, por sus siglas en inglés)

brinda a los Veteranos del Condado de Santa Cruz y a sus familias una variedad de servicios, que incluyen:

- ◆ Ayudar a los veteranos a acceder a los beneficios del gobierno acumulados a través del servicio militar
- ◆ Proporcionar información, referencias y asistencia de apoyo
- ◆ Brindar asistencia con reclamos y apelaciones

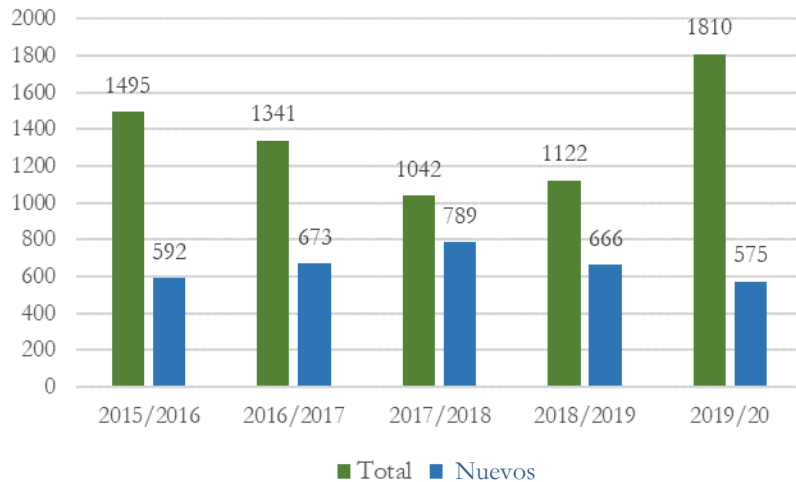
Durante el año fiscal 2019-20, la VSO ayudó a 1,810 veteranos con reclamos que dieron como resultado casi \$360,000 en nuevos beneficios mensuales y más de \$3.6 millones en beneficios retroactivos y únicos para los veteranos del condado y sus dependientes.

El Acceso a la Atención Médica lo proporciona la VSO, que coordina el transporte a los servicios médicos para los veteranos más vulnerables del Condado a través del Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA, por sus siglas en inglés).

- ◆ La VSO organizó el transporte de ida y vuelta al Palo Alto VA Medical Center para 78 veteranos.

El Equipo de Alcance Médico del VA brinda a los Veteranos del Condado el acceso inicial a la atención médica del VA, exámenes médicos, derivaciones a especialistas en atención médica y de salud mental y a programas de rehabilitación de trastornos por uso de sustancias. Durante el año fiscal 2019-20, el Equipo de Alcance Médico del VA proporcionó 158 citas de alcance médico.

Número de Veteranos Atendidos



Administración: Fomento de la Excelencia Operativa

El Departamento está comprometido y agradecido a una fuerza laboral diversa. HSD emplea a 507 personas. Para apoyar a esta fuerza laboral y a la comunidad en general, el Departamento tiene personal dedicado a garantizar la excelencia operativa.

Desarrollo del Personal (SD, por sus siglas en inglés) y **Desarrollo Organizativo** brindan capacitaciones, integración, preparación y talleres para el personal en los ámbitos de servicios sociales, elegibilidad y empleo. Esto garantiza que los empleados puedan:

- ◆ Administrar con éxito los programas de servicios sociales e implementar las regulaciones estatales, federales y locales.
- ◆ Utilizar las mejores prácticas de trabajo social, experiencia del cliente y liderazgo.
- ◆ Acceder a oportunidades de desarrollo profesional para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión, como la Asesoría.

"Las discusiones sobre el desarrollo profesional dentro del condado me inspiraron a solicitar y aceptar un puesto diferente en otra división. No estoy seguro de que hubiese tenido la confianza para hacerlo sin el modelado, los conocimientos y el ánimo que recibí de mi mentor".

– Pupilo

La **División de Planificación y Evaluación**

- ◆ La unidad **Mejora de la Calidad** apoya al personal de la División en la recopilación de información sobre la calidad y en la identificación de mejoras necesarias. La unidad lleva a cabo revisiones continuas de casos relacionados con los Servicios para Familias y Niños, Servicios de Apoyo en el Hogar y beneficios públicos. Los aspectos más destacados del año pasado incluyeron:
 - Realización de Encuestas sobre la Experiencia del Cliente a personas que reciben beneficios públicos y Servicios de Apoyo en el Hogar.
 - Creación y fomento de materiales sobre las mejores prácticas.
- ◆ La **Unidad de Contratos Centralizados**, en colaboración con las divisiones de HSD, administra los contratos, las órdenes de compra (PO, por sus siglas en inglés) y los memorandos de entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés) de HSD, con el objetivo final de apoyar el trabajo de HSD con la comunidad. La unidad apoya la mayoría de los contratos de HSD, que representan el 19% del presupuesto.
 - La unidad garantizó contratos basados en resultados, mejoró las prácticas relacionadas con las adquisiciones y la revisión del desempeño de los contratos.
- ◆ La **Unidad de Análisis de Negocios** trabaja en colaboración con divisiones y programas para desarrollar soluciones de datos y realizar evaluaciones para satisfacer las necesidades comerciales. Los productos clave producidos o mejorados el año pasado incluyen:
 - Informes automatizados para Servicios de Apoyo en el Hogar, Home Safe, Derivaciones de Vivienda, informes de datos anuales y otros.

Servicios Administrativos: Apoyo a la Excelencia Operativa

El departamento garantiza la salud fiscal, la integridad de los programas y que los empleados tengan tecnología y apoyo en las instalaciones.

Los **Servicios Fiscales** proporcionan la administración fiscal continua para la agencia, incluido el desarrollo presupuestario y la supervisión de un presupuesto aproximado de \$140 millones de dólares, generan pagos rápidos y precisos para los clientes, preparan reclamos para reembolsos federales y estatales y supervisan el estado presupuestario de los programas de la agencia.

- ◆ Administraron \$120 millones de beneficios para clientes pagados directamente por el Estado.
- ◆ Garantizaron el acceso a \$95 millones en subvenciones federales y estatales, administradas por el condado, que brindan servicios directos a los clientes.

Integridad del Programa y Apelaciones se compone de las siguientes funciones principales:

- ◆ La **Unidad del Sistema Integrado de Verificación de Ganancias (IEVS, por sus siglas en inglés)** es responsable de analizar los informes sobre ingresos ganados no declarados o declarados como inferiores a los reales, sobre ayudas duplicadas y sobre la inscripción en la Administración del Seguro Social.
- ◆ La **Unidad de Investigación Especial** es responsable de detectar, investigar y enjuiciar el fraude en la prestación de ayudas sociales.
 - ◆ \$200,000 de fraude fueron remitidos para restitución en el año fiscal 2019-20
- ◆ La **Unidad de Audiencias Imparciales** es responsable de las apelaciones de los clientes.
- ◆ La unidad de **Seguridad de la Información** es responsable de la privacidad del cliente.

La unidad de **Tecnología de la Información** proporciona liderazgo, servicios y soporte técnicos que garantizan una prestación de servicios eficaz y eficiente. La unidad es responsable de planificar, gestionar y respaldar todos los sistemas de información de la agencia en coordinación con los sistemas y proveedores externos, estatales y del condado.

El equipo de **Sistemas Automatizados para Clientes** es responsable del soporte de aplicaciones, incluida la infraestructura y la seguridad para los principales sistemas de gestión de casos, la gestión de usuarios y supervisa y proporciona ayuda como Soporte Técnico para más de sesenta aplicaciones.

"Muchísimas gracias por su diligencia y atención. Y también por lo agradables que son al lidiar con las frustraciones de los demás por teléfono".

–Cliente de Sistemas Automatizados para Clientes

El **Equipo de Instalaciones** gestiona las operaciones diarias de cinco instalaciones del condado en Santa Cruz y de tres edificios arrendados en South County. El equipo se ocupa del mantenimiento continuo de los edificios, de la gestión de proyectos de mejoras de las instalaciones, de las evaluaciones ergonómicas y del desarrollo de políticas y procedimientos para garantizar la salud y la seguridad tanto de los clientes como del personal.

Administración: Colaboraciones Comunitarias

El personal administrativo de HSD trabaja con varias Organizaciones Comunitarias para proporcionar los servicios necesarios y participa en innumerables esfuerzos de colaboración para mejorar el bienestar de la comunidad.

Abordar la carencia de vivienda

HSD apoya las necesidades de vivienda de la comunidad a través de varias iniciativas que incluyen la administración de **Smart Path to Housing and Health** y la prestación de asistencia de vivienda para los clientes de HSD. Smart Path es el sistema de entrada coordinado para las personas sin hogar en Santa Cruz. Smart Path mejora el acceso a la asistencia para la vivienda a través de una evaluación que prioriza la escasa asistencia para la vivienda para los más vulnerables.

Se completaron 1,479 evaluaciones de Smart Path
149 personas fueron alojadas a través de un
Programa de Smart Path

HSD brindó apoyo a casi 250 adultos en riesgo de quedarse sin hogar o que se encontraban sin hogar a través de programas proporcionados por el personal y por socios contratados. Ejemplos de logros:

- ◆ Se ayudó a las familias a mantener, encontrar y pagar una vivienda.
 - 55 familias de CalWORKS fueron alojadas
- ◆ Se evitó la carencia de vivienda ayudando a 72 personas mayores en riesgo a mantener su vivienda o a encontrar y pagar una vivienda.

Colaboración para Lograr un Impacto

HSD se esfuerza por ser un administrador público de financiación eficaz y colabora con socios locales para promover resultados de distintas maneras.

- ◆ A través de **Inversiones Colectivas de Resultados y Evidencia (CORE, por sus siglas en inglés)**, el Departamento continuó administrando más de 4 millones de dólares en financiación del Condado a agencias para brindar una amplia selección de servicios de sistemas de protección y apoyó la facilitación de un proceso para mejorar el impacto colectivo de los servicios locales.

Thrive by Three, es una iniciativa patrocinada por la Junta de Supervisores del Condado en asociación con HSD, la Agencia de Servicios de Salud, First 5 (Primeros 5) del Condado de Santa Cruz y otros socios comunitarios para implementar un sistema local de apoyo para promover el bienestar de los niños pequeños de 0 a 3 años. Durante el año pasado, HSD apoyó:

- ◆ El pago de \$170 mil dólares en préstamos para el cuidado infantil para ayudar a mejorar o a realizar mejoras en las instalaciones de cuidado infantil.
- ◆ La administración de la financiación para First 5 (Primeros 5) de Santa Cruz que promovió las mejores prácticas para bebés y niños pequeños en entornos de atención médica y becas para proveedores de cuidado infantil.







Objetivos del Plan Operativo para el Año Fiscal 2019-21

El plan operativo es un plan concreto de dos años que detalla los pasos del departamento para lograr la visión del Condado. A continuación se muestran los objetivos del departamento en las áreas de enfoque del Condado. La tabla incluye el progreso en cada objetivo hacia el cumplimiento de la meta en forma de porcentaje, como ya ha pasado la mitad del período del objetivo operativo, el 50% marcaría el cumplimiento de la mitad de una meta. Un número superior al 100% indica que el objetivo ha superado su meta antes de que finalice el período del objetivo.

Símbolos de estado:  Avanza según lo previsto  Objetivo afectado por el COVID-19





Salud y Seguridad Integral

Objetivo	Descripción	Progreso	Estado
Seguridad Alimentaria	Hasta junio de 2020, el 65% de los proveedores y beneficiarios del Servicio de Apoyo en el Hogar (IHSS, por sus siglas en inglés) que participan en el programa MENU, tendrán menos inseguridad alimentaria según la evaluación de inseguridad alimentaria del USDA	100%	
Acceso a Alimentos	Hasta junio de 2021, un 50% más de personas mayores y adultos solteros discapacitados de bajos ingresos accederán a CalFresh	101%	
Bienestar Infantil	Hasta junio de 2021, el 75% de los niños que pasen al cuidado fuera del hogar participarán en una reunión inicial del Equipo Niño-Familia (CFT, por sus siglas en inglés, una reunión interdisciplinaria centrada en el niño, para apoyar la estabilidad de la colocación y el bienestar del niño) dentro de los 60 días posteriores a su extracción.	50%	
Thrive by Three	Hasta junio de 2021, se duplicará el número de familias con niños de 0 a 3 años atendidos por los programas de visitas domiciliarias de Thrive By Three	26% ¹	

¹En abril de 2020, debido al COVID/orden de refugio en el lugar, los servicios a domicilio se brindaron a través de telesalud.



Vivienda Factible

Objetivo	Descripción	Progreso	Estado
Evaluaciones para Personas sin Hogar	Hasta junio de 2021, al menos 1,600 personas sin hogar completarán una evaluación o reevaluación (Smart Path) para priorizarlas de manera efectiva y conectarlas con la asistencia para la vivienda disponible.	71%	
Asistencia para la Vivienda	Hasta junio de 2021, los programas de asistencia para la vivienda albergarán a 187 personas/familias sin hogar.	48%	



Economía Dinámica

Objetivo	Descripción	Progreso	Estado
<u>Capacitación Laboral</u>	Hasta junio de 2021, un 30% más de beneficiarios de CalFresh participarán en los programas de Empleo y Capacitación de CalFresh con un enfoque en los jóvenes desempleados y en las personas sin hogar.	90%	
<u>Preparación Profesional</u>	Hasta junio de 2021, el 70% de los adultos de bajos ingresos que están inscritos tanto en las actividades de preparación profesional de la Ley de Oportunidades de Inversión en la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés) como en los servicios de empleo de CalWORKs, estarán empleados seis meses después de completar los servicios.	89% ²	
<u>Alcance a Veteranos</u>	Hasta junio de 2021, se llevarán a cabo un 15% más de eventos de divulgación y contactos con Veteranos vulnerables para conectarlos con sus beneficios y recursos locales.	60%	
<u>Propiedad de los Empleados</u>	Hasta junio de 2021, 2 pequeñas empresas evitarán cierres y despidos por jubilación mediante la transición de la propiedad a los empleados.	0% ³	
<u>Formación</u>	Hasta junio de 2021, se asegurarán los fondos para continuar con el Programa de Preparación para la Formación de la Ley de Oportunidades e Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés) y se inscribirá un 30% más de personas que buscan empleo.	192% ⁴	

²Este progreso es una medida de los adultos empleados 6 meses después de la salida.

³Actualmente, WDB está trabajando con dos empresas. WDB espera que los acompañen durante este proceso hasta junio o julio de 2020.

⁴Aunque las personas que buscan trabajo se inscribieron, sus clases se cancelaron debido al COVID-19.



Excelencia Operativa

Objetivo	Descripción	Progreso	Estado
<u>Impacto en la Comunidad</u>	Hasta junio de 2021, a través de Inversiones CORE, los Servicios Humanos desarrollarán un menú en línea de resultados a nivel comunitario y de programas asociados con las condiciones de CORE.	60%	
<u>Inversión de Impacto</u>	Hasta junio de 2021, los Servicios Humanos y los Servicios de Salud brindarán 24 oportunidades de asistencia técnica para respaldar las colaboraciones en todo el sistema entre socios locales públicos, privados, sin fines de lucro y comunitarios.	50%	
<u>Mejores Prácticas</u>	Hasta junio de 2021, a través de Inversiones CORE, los Servicios Humanos desarrollarán una biblioteca en línea de programas/prácticas basados en evidencia asociados con las condiciones de CORE.	40%	
<u>Capacidad de Respuesta Cultural</u>	Hasta junio de 2021, el personal incrementará la comprensión de su propia capacidad de respuesta cultural a la equidad racial/étnica, la orientación sexual y la identidad y expresión de género (SOGIE, por sus siglas en inglés).	30% ⁵	
<u>Tutoría</u>	Hasta junio de 2021, el 90% de los empleados que completaron el programa de tutoría de HSD como pupilos, indicarán que la experiencia aumentó su satisfacción laboral, sus conocimientos y su preparación para oportunidades de ascenso y el desarrollo de sus habilidades de liderazgo.	30% ⁶	

⁵Las capacitaciones se han retrasado debido a la respuesta al COVID-19 y se reanudarán en el año fiscal 2020-2021.

⁶Debido al impacto del COVID-19 y al ajuste al teletrabajo, las tutorías se pospusieron para 2020.

Comuníquese con el Departamento de Servicios Humanos

Visite nuestro sitio web en www.santacruzhumanservices.org

Programas de Asistencia Pública

Llame al centro de atención al cliente de Beneficios al 1-888-421-8080 o TTY 454-4763

Solicite CalFresh, Medi-Cal y CalWORKs en línea en www.mybenefitscalwin.org

Servicios para Familias y Niños	1400 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-4222	TTY 711
Cuidado de Adultos y a Largo Plazo	1400 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-4101	TTY 763-8828
Servicios de Empleo y Beneficios	1020 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	888-421-8080	TTY 454-4763
Servicios para Veteranos	842 Front Street, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-7276 763-8868	
Centros Laborales para la Fuerza de Trabajo del Condado de Santa Cruz	18 W. Beach Street, Watsonville 2045 40 th Avenue, Capitola	763-8700 464-6286	TTY 464-4358 TTY 464-4358

Para informar sobre Abuso Infantil

1-877-505-3299

Para informar sobre Abuso de Personas de la Tercera Edad

1-866-580-4357

Dedicados a marcar la diferencia - Sirviendo a las personas necesitadas en el Condado de Santa Cruz

Dele a "Me gusta" en Facebook <https://www.facebook.com/SantaCruzHSD/>

<https://www.facebook.com/santacruzfostercare/>



<https://www.facebook.com/VSOSantaCruz/>

<https://www.facebook.com/smartpathsc/>

<https://www.facebook.com/IHSS-Public-Authority-2003202163124236/>