

Boletín para Miembros y Familias



Verano de 2025



Tabla de Contenidos

Mensaje del Director Adjunto	14
Medicare Parte D	15-16
Competencia cultural en la DDD	16
Servicios de apoyo familiar	16-17
La recuperación del alcohol y las drogas es para todos	18
Líneas de crisis	19
Prevención del suicidio	20
Salud antes del embarazo	21
Cómo obtener servicios no contemplados en los Títulos XIX/XXI	22
Fraude, desperdicio y abuso	23
En cada edición	22-23



Mensaje del Subdirector de la DDD

Estimados miembros y familias:

Recientemente, la División finalizó su solicitud de acreditación ante el Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés) para la Gestión de Casos de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (CM-LTSS). El NCQA es una organización dedicada a mejorar la calidad de la atención médica mediante estándares, medidas y programas basados en evidencia. Este proyecto se ha desarrollado durante más de tres años. Como parte de este esfuerzo, la División ha actualizado y creado políticas y procedimientos que se alinean con los estándares del NCQA. El cambio más significativo se encuentra en la evaluación de necesidades centrada en la persona. Esta evaluación es un análisis completo de todas las áreas de la vida de una persona, identificando sus fortalezas, necesidades e intereses. Se trata de un proceso que revela las múltiples capas que hacen única a cada persona. El resultado es una comprensión completa del individuo, y no solo de algunas partes. Todos los Coordinadores de Apoyo han completado una capacitación específica para mejorar la calidad de las evaluaciones de necesidades y los procesos de planificación.

AHCCCS ha actualizado recientemente sus políticas, lo cual incluye cambios en el proceso de reuniones de planificación. Estos cambios incluyen la realización anual de un Plan de Servicios Centrado en la Persona (PCSP) completo y tres revisiones del mismo. Esta modificación entrará en vigor el 1 de octubre de 2025. Para la mayoría de los miembros, el calendario de reuniones será el siguiente:

1. Una reunión anual presencial para el PCSP completo.
2. Revisión del PCSP en la primera reunión de seguimiento a los 90 días. La mayoría de los miembros podrá optar por realizar esta reunión virtualmente.
3. Revisión del PCSP en la segunda reunión de seguimiento a los 90 días. Esta reunión deberá ser presencial.
4. Revisión del PCSP en la tercera reunión de seguimiento a los 90 días. La mayoría de los



miembros podrá optar por realizar esta reunión virtualmente.

Aun así, existirá la opción de actualizar el PCSP con mayor frecuencia si se solicita o si es necesario. Todas las reuniones del PCSP y sus revisiones deberán ser presenciales en los siguientes casos:

Miembros con un ciclo de revisión de 180 días.

Miembros que utilizan el modelo de servicio de Padres como Cuidadores Pagados (PPCG).

Miembros que utilizan el modelo de servicio de Cónyuges como Cuidadores Pagados.

Miembros que utilizan el modelo de Proveedor Independiente.

Miembros sin acceso a internet o para quienes representa un costo en minutos desde sus teléfonos.

La División se encuentra actualmente en proceso de publicación de su Plan Estratégico Quinquenal. Este trabajo comenzó en diciembre de 2024. La División llevó a cabo sesiones de escucha con miembros y familias en todo el estado, así como con proveedores y personal. El resultado de este trabajo es una nueva visión: “Los arizonenses con discapacidades del desarrollo viven la vida que eligen”, que apoya la misión general de la DDD de empoderar a los arizonenses con discapacidades del desarrollo para que lleven una vida autodirigida, saludable y con propósito. La División ha identificado las siguientes áreas prioritarias para los próximos cinco años:

1. Excelencia en el Programa de Coordinación de Apoyos
2. Prestación de servicios de alta calidad
3. Empoderamiento para el éxito individual
4. Mantener la confianza y la credibilidad

Próximamente compartiremos más detalles sobre el plan estratégico a través de nuestros correos mensuales y foros públicos comunitarios. Deseo agradecer a todas las personas que participaron en el proceso y contribuyeron a la creación de este gran plan.

Gracias por su continuo apoyo. Juntos, podemos empoderar a los arizonenses con discapacidades del desarrollo para que vivan una vida autodirigida, saludable y con propósito.



MEDICARE PARTE D

Medicare Parte D ayuda a los miembros que califican para Medicare a cubrir el costo de sus medicamentos recetados. Usted debe contar con Medicare Hospitalización (Parte A) y Medicare Médico (Parte B) para inscribirse en un plan Parte D. Si usted tiene las partes A y B de Medicare, Parte D podría ayudarle a cubrir los gastos de sus medicamentos. No todos los planes Parte D aprobados por Medicare tienen el mismo costo. Es importante que los miembros elegibles para Medicare encuentren el plan que mejor se ajuste a sus necesidades. No todos los medicamentos están cubiertos por todos los planes. Medicare ofrece una herramienta de búsqueda para verificar qué medicamentos están cubiertos por cada plan:

www.medicare.gov/find-a-plan

Medicare también ofrece un programa para ayudar a cubrir los costos de medicamentos. Este programa se llama **Ayuda Adicional de Medicare**

Parte D (Extra Help). Usted puede solicitar la Ayuda Adicional en cualquier momento. Este

beneficio se basa en la necesidad económica. Los miembros que tienen Medicaid y las Partes A o B de Medicare califican automáticamente para recibir la Ayuda Adicional.

<https://www.medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs>

El Programa Estatal de Asistencia de Seguros de Salud (SHIP) es un servicio gratuito de asesoría sobre beneficios médicos para personas con Medicare. SHIP ofrece información para que usted pueda tomar decisiones informadas sobre sus beneficios. Comuníquese con SHIP llamando al **1-800-432-4040** o visite:

<https://des.az.gov/services/older-adults/medicare-assistance>

Si usted aún no cuenta con Medicare, puede comunicarse con la Administración del Seguro Social para informarse sobre cómo inscribirse:

- Visite: ssa.gov/benefits/medicare
- Llame al: 1-800-772-1213 TTY: 1-800-325-0778

Competencia Cultural en la DDD

En la DDD queremos que usted se sienta valorado y respaldado al recibir nuestros servicios. La División comparte artículos en su boletín mensual por correo electrónico sobre cómo DDD y los Proveedores Calificados (QV, por sus siglas en inglés) trabajan para que los miembros se sientan más incluidos. Algunos de los temas abordados incluyen:

- Acceso lingüístico
- Título II de la Ley de Estado Unidenses con Discapacidades (ADA)
- Competencia cultural

La DDD también se asegura de que su personal reciba capacitación sobre estos temas. Esto les ayuda a brindar un mejor servicio a los miembros. Tras completar las capacitaciones, el personal debe aprobar una evaluación que compruebe su comprensión del material. Algunas

de las capacitaciones incluyen:

- **Dominio limitado del inglés (LEP):** Revisa las leyes, políticas y procedimientos relacionados con LEP. Enseña al personal cómo apoyar a personas con dominio limitado del idioma inglés. Se toma al momento de ser contratado y luego cada dos años.
- **ADA 504:** Enseña la importancia de la ADA y cómo proporcionar adaptaciones. Esta capacitación se realiza al ser contratado y luego cada tres años.

Actualmente, DDD está desarrollando nuevas capacitaciones para ayudar al personal a atender a todos los miembros y sus familias con respeto a su idioma y cultura.



Servicios de Apoyo Familiar

¿Tiene usted un hijo o familiar bajo su cuidado que califica para servicios de salud conductual? ¿Alguna vez se ha sentido perdido al tratar de navegar el sistema o siente que su voz no es escuchada? ¿Sabía que existen servicios diseñados para ayudarle a usted como familiar a brindar apoyo a su ser querido?

Los **Servicios de Apoyo Familiar** pueden ayudarle a:

- Navegar distintos sistemas de atención, incluidos los sistemas de salud conductual, bienestar infantil, educación y justicia juvenil.
- Identificar servicios y recursos adecuados para las necesidades del miembro y su familia.
- Adquirir nuevas habilidades para cuidar y abogar por su ser querido.
- Identificar redes de apoyo formales e informales.
- Sentirse acompañado durante reuniones como el Equipo de Niños y Familias (CFT), el Equipo de Recuperación para Adultos (ART), audiencias judiciales, y reuniones de Plan Educativo

Individualizado (IEP) o Sección 504

- Encontrar clases, talleres, grupos de apoyo y más.

Estos servicios son gratuitos y están disponibles a través de diferentes agencias, incluidas organizaciones dirigidas por familias. El personal que brinda estos servicios tiene **experiencia personal navegando estos sistemas con sus propias familias**, y ha recibido capacitación especializada para brindarle a usted y a su familia el mejor apoyo posible. Para acceder a estos servicios, contacte a su plan de salud de AHCCCS, a su Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (OIFA), o a una de las siguientes organizaciones dirigidas por familias:

Caring Connections for Special Needs (Benson, Sierra Vista, Payson, Douglas, Safford y Tucson)

Sitio web: www.ccsneeds.com

Teléfono: 520-639-9006

Family Involvement Center (FIC) (Phoenix, Prescott, Flagstaff y Tucson)

Sitio web: <https://www.familyinvolvementcenter.org/>

Teléfono: 602-288-0155

Continúa on pagina proxima

Mentally Ill Kids In Distress (MIKID)
(Phoenix, Tucson, Yuma, Casa Grande, Kingman, Nogales)

Sitio web: <https://www.mikid.org/>

Teléfono: 602-253-1240

Encircle Families (anteriormente Raising Special Kids) – A nivel estatal

Sitio web: <https://www.encirclefamilies.org>

Teléfono: 800-237-3007

Reach Family Services / Alcanza Servicios de Familia (Phoenix)

Sitio web: www.reachfs.org

Teléfono: 602-512-9000

También existen servicios de pares para apoyar a los miembros. Los Especialistas de Apoyo entre Pares en Recuperación son profesionales capacitados que han tenido experiencias personales con problemas de salud mental y/o trastornos por consumo



de sustancias. Para más información sobre Apoyo entre Pares y Organizaciones Dirigidas por Pares, visite:

<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Downloads/PeerRunOrganizationsFlyer.pdf>

**Información proporcionada por el sitio web de AHCCCS OIFA y el sitio web del Family Involvement Center.

Consejos y Comités



La División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) valora la participación de personas con discapacidades, sus familias, proveedores, defensores, aliados comunitarios y otras partes interesadas para mejorar nuestros servicios y apoyos.

Se necesitan voluntarios para colaborar en todos los consejos y comités de

la DDD. Si desea obtener más información, comuníquese con el Coordinador de Voluntarios de la DDD al correo electrónico:

dddvolunteers@azdes.gov

Para más información sobre estos consejos y comités, visite:

https://bit.ly/ddd_volunteer

Drogas y Alcohol: La recuperación es para todos

Millones de personas en Estados Unidos viven con un trastorno por consumo de sustancias. La recuperación es posible con el tratamiento adecuado.

El trastorno por consumo de sustancias puede originarse por el uso de:

- Alcohol
- Marihuana
- Inhalantes (inhalación de vapores, gases o aerosoles para provocar un efecto psicoactivo) Opioides (uso indebido de analgésicos recetados, heroína, opiáceos ilegales como pastillas falsas con fentanilo)
- Metanfetaminas
- Cocaína
- LSD y otros alucinógenos

El consumo de diferentes sustancias implica distintos riesgos. El uso de alcohol y drogas puede ocasionar:

- Dependencia y adicción
Lesiones y accidentes
Problemas de salud y trastornos del sueño
- Dificultades económicas o laborales
- Conflictos familiares y de pareja, entre otros
- Algunas sustancias aumentan considerablemente el riesgo de enfermedad o muerte. Por ejemplo, en Arizona mueren más de cinco personas al día por sobredosis de opioides (recetados o ilegales, como pastillas falsas con fentanilo).
- Dependiendo del tipo de trastorno por consumo de sustancias, el tratamiento



puede incluir:

- **Consejería ambulatoria** con un proveedor de salud conductual
– Ayuda a las personas a comprender la adicción, identificar sus detonantes y motivos de consumo, y aprender estrategias para reducir o eliminar el uso.
- **Rehabilitación residencial**
– Centros de atención a tiempo completo que ofrecen un entorno seguro para recuperarse sin distracciones ni tentaciones.
- **Atención de salud conductual**
– Profesionales capacitados que

abordan problemas de salud mental relacionados.

● **Tratamiento Asistido con Medicamentos (MAT)**

– Algunas condiciones, como el trastorno por uso de opioides, pueden beneficiarse de medicamentos como parte del tratamiento inicial. MAT ayuda a reducir los antojos y síntomas de abstinencia.

- También existen **opciones comunitarias** como **Programas de 12 Pasos, SMART Recovery y Celebrate Recovery.**

Hay fortaleza en buscar ayuda

Si usted tiene preocupaciones relacionadas con el consumo de sustancias, hable con su Coordinador de Apoyos para obtener información sobre servicios disponibles, o llame al número de atención al cliente que aparece en el reverso de su tarjeta de seguro médico. Los Coordinadores de Apoyos pueden ponerle en contacto con proveedores de salud conductual que pueden ayudarle. La División también

cuenta con Especialistas en Atención Compleja de Salud Conductual. Estos especialistas pueden participar en su reunión de planificación y ofrecer información útil para el equipo encargado de organizar sus servicios.

Si desea completar un cuestionario privado para conocer cómo el consumo de alcohol puede estar afectando su salud y bienestar, acceda al cuestionario AUDIT en el siguiente enlace:

[auditscreen.org/
check-your-drinking](https://auditscreen.org/check-your-drinking)

Otra opción de ayuda es la Línea de Asistencia y Referencia sobre Opioides (OARLine):

1-888-688-4222

Servicios de Crisis en Arizona

Cualquier residente de Arizona, con o sin seguro médico, puede recibir ayuda. Si usted o alguien que conoce está atravesando una crisis de salud conductual, puede comunicarse con una de las líneas de crisis indicadas a continuación. Llame si siente una profunda tristeza, desesperanza, enojo o si piensa que podría hacerse daño a usted mismo o a otra persona. Los servicios de crisis incluyen:

- Líneas de ayuda disponibles las 24 horas, atendidas por especialistas capacitados en crisis.
- Equipos móviles con profesionales en salud conductual que se trasladan al lugar donde se encuentra la persona en crisis. El equipo puede facilitar acceso a atención adicional si es necesario.
- Centros de estabilización en crisis con atención inmediata que incluye tratamiento con medicamentos.

Línea Estatal de Crisis en Arizona:

Teléfono: 1-844-534-HOPE (4673)

Mensaje de texto: 4HOPE (44673)

Líneas Nacionales de Crisis:

- Para comunicarse con la Línea Nacional de Crisis 24/7 (Suicidio y Crisis): Llame o envíe un mensaje de texto al 988
- Videoteléfono: 988lifeline.org

Línea Nacional de Derivación y Tratamiento para Problemas de Consumo de Sustancias:

1-800-662-HELP (4357) o envíe un mensaje de texto al 988

Líneas de Crisis por Condado y Nación Tribal:

Condados de Apache, Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Santa Cruz o Yuma:

1-866-495-6735

Condados de Coconino, Navajo, Mohave o Yavapai:

1-877-756-4090

Condados de Maricopa, Gila o Pinal:

1-800-631-1314

Comunidad India Ak-Chin:

1-800-259-3449

Comunidad India Gila River:

1-800-259-3449

Comunidad India Salt River Pima Maricopa:

1-480-850-9230

Nación Tohono O'odham:

1-844-423-8759

Prevención del Suicidio

Reduzca el riesgo de suicidio para usted y sus seres queridos. Esté atento a las señales de advertencia y sepa cómo brindar ayuda durante una crisis. También es importante saber a quién llamar en caso de emergencia.

Las señales de advertencia incluyen:

- Sentirse una carga para los demás
- Sentirse solo/a
- Aumento de la ansiedad
- Sensación de estar atrapado/a o sufrir dolor físico o emocional
- Mayor consumo de alcohol o drogas
- Buscar maneras de autolesionarse, como reunir pastillas
- Mayor irritabilidad o ira
- Cambios extremos de humor
- Pérdida de esperanza
- Dormir muy poco o demasiado
- Hablar o publicar sobre querer morir
- Hacer planes de suicidio
- Regalar pertenencias importantes

Formas de reducir la tristeza en momentos difíciles:

- Acompañamiento: Pase tiempo con su familia y amistades, conozca nuevas personas y participe en actividades comunitarias.
- Bienestar: Beba suficiente agua, duerma adecuadamente, com alimentos saludables y haga ejercicio.
- Pensamiento positivo: Concéntrese en sus fortalezas, buenos recuerdos y en la solución de problemas.
- Propósito: Encuentre pasatiempos, actividades que disfrute o ayude a otras personas.

Si usted cree que alguien está atravesando un momento difícil, hablar con esa persona es el primer paso para brindarle el apoyo que necesita. Haga preguntas con empatía y escuche con atención. Incluso preguntas sencillas pueden ayudar. Puede decir:

“¿Cómo estás?”, “No pareces tú mismo/a y quiero saber cómo te sientes, porque me importas”, “¿Necesitas hablar?”

20 *A veces conversar ayuda a sentirse mejor” o*

“¿Sientes deseos de hacerte daño?”

Servicios de Salud Conductual

Hable con su Coordinador de Apoyos o llame al número de atención al cliente que aparece al reverso de su tarjeta de seguro médico para obtener ayuda con los Servicios de Salud Conductual.

Lea el Manual para Miembros de su plan de salud para conocer más sobre estos servicios. Puede encontrar los enlaces a los manuales de **Mercy Care** y **UnitedHealthcare** en el sitio web de la División: <https://bit.ly/ddd-health-plans>

El video de la División, **“Introducción a los Servicios de Salud Conductual”**, ofrece información sobre cómo estos servicios pueden ayudar a mejorar la salud y el bienestar de los miembros. El video está disponible en: <https://bit.ly/ddd-videos>

Guía rápida de DDD sobre cómo acceder a los Servicios de Salud Conductual:

<https://bit.ly/ddd-bh-journey>

Defensoría en Salud Conductual

La Oficina de Asuntos Individuales y Familiares de la DDD cuenta con una Unidad de Defensoría en Salud Conductual. Los Defensores **colaboran** directamente con los miembros y/o sus representantes para asegurar que sus voces y decisiones sean escuchadas y respetadas. Pueden ayudar en lo siguiente:

- Eliminar obstáculos que impidan el acceso a servicios de salud conductual.
- Navegar el sistema de atención de salud conductual.
- Conectar a miembros y familias con recursos comunitarios.
- Brindar apoyo como parte del equipo de planificación.

Si usted tiene dificultades para obtener servicios de salud conductual, hable con su Coordinador de Apoyos. Él o ella lo pondrá en contacto con un defensor.





Salud antes del Embarazo



El primer paso para planificar un embarazo saludable es realizarse un chequeo médico con su obstetra-ginecólogo (ob/gyn) u otro proveedor especializado en atención prenatal antes de quedar embarazada. Esta consulta puede ayudarle a identificar factores que podrían afectar su embarazo.

Durante esta visita, su proveedor hablará con usted sobre:

- Su alimentación y estilo de vida
- Sus antecedentes médicos y familiares
- Los medicamentos que toma
- Embarazos previos
- Historial de vacunación
- Infecciones de Transmisión Sexual (ITS)



Infecciones de Transmisión Sexual (ITS)

Las ITS se transmiten a través del contacto sexual. Algunas ITS comunes son: clamidia, gonorrea, virus del papiloma humano (VPH), herpes, sífilis y virus de inmunodeficiencia humana (VIH). El VIH es el virus que

causa el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA).

Es importante hacerse la prueba del VIH si está embarazada o está considerando quedar embarazada. El diagnóstico y tratamiento tempranos pueden ayudarle a mantenerse saludable y reducir el riesgo de transmisión del virus al bebé. El VIH puede transmitirse durante el embarazo, el parto o la lactancia.

También se recomienda que una persona embarazada se realice la prueba de **sífilis** durante su primera visita prenatal, al inicio del tercer trimestre y en el momento del parto. La sífilis se puede tratar y curar con antibióticos. Recibir tratamiento durante el embarazo ayuda a evitar la

transmisión al bebé durante la gestación o el nacimiento.

Hable con su proveedor de atención médica sobre hacerse estas pruebas. AHCCCS cubre tanto las pruebas como el tratamiento, sin copagos ni cargos adicionales por estos servicios.



Acceso a Servicios No Contemplados en los Títulos XIX/XXI

(Medicaid y el Programa Estatal de Seguro Médico Infantil)

Algunos miembros de la DDD pueden calificar para servicios fuera de los Títulos XIX/XXI, tales como:

- Hospedaje y alimentación (sujeto limitaciones de facturación)
- Servicios de salud mental
- Acupuntura auricular (en la oreja)
- Subsidios de servicios públicos

Estos servicios son ofrecidos por planes

de salud contratados conocidos como Contratistas de Atención Integral de AHCCCS con Acuerdos Regionales de Salud Conductual (ACC-RBHAs).

Su Coordinador de Apoyos también puede ayudarle a acceder a estos servicios no contemplados por los Títulos XIX/XXI.

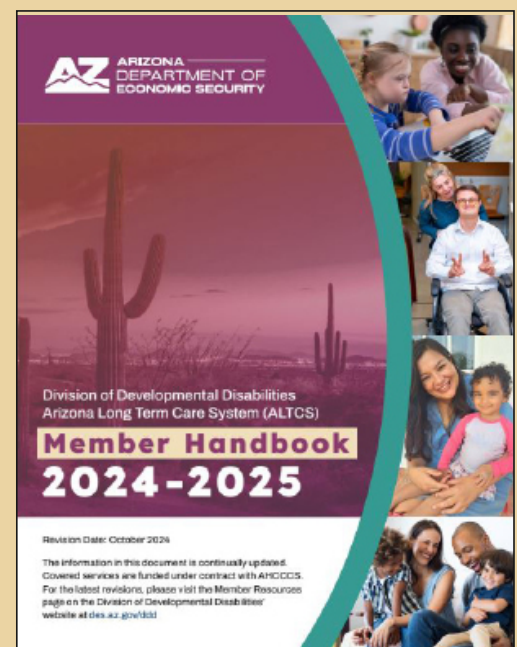
Para más información, contacte a su proveedor de salud conductual, quien podrá evaluar la necesidad de estos servicios.

MANUAL DEL MIEMBRO DE ALTCS

Los miembros con derecho a DDD/ALTCS pueden consultar una copia del Manual para miembros del ALTCS 2024-2025 en el sitio web de la

<https://bit.ly/ALTCS2025memhandbook>

Llame al Centro de atención al cliente de la DDD al 1-844-770-9500, opción 1, para solicitar una copia impresa.



CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA DDD

Para presentar una queja/reclamación o si busca recursos generales, llame al Centro de atención al cliente de la DDD al 1-844-770-9500, opción 1.

RECIBA NOTICIAS DE LA DDD

Reciba actualizaciones mensuales y noticias por correo electrónico. Inscríbese en: <https://des.az.gov/how-do-i/report-suspected-fraud/developmental-disabilities-fraud-waste-and-abuse>

¿NO ENCUENTRA ALGO EN NUESTRO SITIO WEB?

Llame al Centro de atención al cliente de la DDD al 1-844-9500, opción 1, para obtener ayuda.

POLÍTICA DE LA DDD

Si desea que se le notifiquen las



actualizaciones de la política de la División, envíe un correo electrónico con sus datos de contacto a DDDPolicy@azdes.gov

RECURSOS para personas con discapacidades del desarrollo y sus familias en la página web del DES/DDD:

<https://des.az.gov/services/disabilities/developmental-disabilities/current-member-resources>

Siga a la DDD en Facebook:

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



El fraude, el desperdicio y el abuso en Medicaid (FWA, por sus siglas en inglés) son delitos. Repórtelos de inmediato. Usted **no se meterá en problemas ni perderá servicios** si denuncia cualquier sospecha.

Puede reportar FWA a la DDD por medio de:

- Llamar a la DDD: 1-877-822-5799
- Enviar un correo electrónico a:

dddfwa@azdes.gov

Escribir una carta a:
DES/DDD, Attn: Corporate Compliance Unit,
1789 W Jefferson St., Mail Drop 2HA1,
Phoenix, AZ 85007

- Completar el formulario en línea:

<https://azahcccs.gov/FraudReportFraudonlineform.aspx>

- También puede reportar FWA a AHCCCS:

- Fraude por parte de proveedores:

En Arizona: 602-417-4045

Fuera de Arizona:

1-888-ITS-NOT-OK (1-888-487-6686)

- Fraude por parte de miembros:

En Arizona: 602-417-4193

Fuera de Arizona:

1-888-ITS-NOT-OK (1-888-487-6686)

Si tiene preguntas sobre fraude en AHCCCS, abuso del programa o abusohacia un miembro, escriba al correo **electrónico de la Oficina del Inspector General de AHCCCS:**

AHCCCSFraud@azahcccs.gov

abuse of the program, or abuse of a member, email the AHCCCS Office of Inspector General (OIG) at

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

Division of Developmental Disabilities
1789 W. Jefferson Street
Phoenix, AZ 85007
Mail Drop-2HA1



Equal Opportunity Employer / Program • Auxiliary aids and services are available upon request to individuals with disabilities • To request this document in alternative format or for further information about this policy, contact the Division of Developmental Disabilities ADA Coordinator at 602-771-2893; TTY/TDD Services: 7-1-1 • Disponible en español en línea o en la oficina local.