



DEPARTMENT of
REHABILITATION

Employment, Independence & Equality



Manual de Información del Consumidor

FECHAS PARA RECORDAR

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

CONTACTOS IMPORTANTES

Índice

Misión	1
Introducción	2
Objetivo	3
Quién Puede Solicitarlo	4
Derivación a Otras Agencias.....	4
Cómo Solicitarlo.....	5
Proceso de Evaluación	6
Elegibilidad	8
Recibir Servicios	9
Plan de Empleo Individualizado	10
Servicios de Empleo	12
Responsabilidades del Consumidor.....	13
Responsabilidades del Consejero de rehabilitación	15
Cierre del Expediente	16
Programa de Asistencia al Cliente	17
Revisión de Decisiones.....	18
Confidencialidad	20
Divulgación	21
Discriminación	21
Oficinas de Distrito del DOR	24

Misión

El Departamento de Rehabilitación de California (California Department of Rehabilitation) trabaja junto a los consumidores y a otros interesados para proporcionar servicios y apoyo que resultan en empleo, vida autónoma e igualdad para individuos con discapacidades.

Nuestros Valores Fundamentales

Los valores bajo los que operamos todos nuestros programas y servicios.

Calidad

Esforzarse para cubrir las necesidades de los interesados a través de la mejoría continua, competencia, creatividad y trabajo en equipo.

Respeto

Ser sensible a las diversas necesidades de los demás, de personas interesadas tanto internas como externas mostrando cortesía, compasión, atención y profesionalismo.

Integridad

En todos los esfuerzos, actuar de manera ética, honesta y profesional.

Franqueza

Estar dispuestos a escuchar y compartir información con los demás. Ser flexibles, inclusivos, de confianza y receptivos a nuevas ideas.

Responsabilidad

Hacerse cargo y ser responsables de acciones y sus resultados.

Nuestros Principios Guía

Los principios que nos guían en nuestro trabajo diario.

1. Proporcionar servicios de rehabilitación vocacional y otros programas y servicios de manera efectiva, afectuosa, profesional y oportuna.
2. Atraer, desarrollar y retener una fuerza de trabajo competente, creativa y altamente motivada.
3. Mantener la confianza del público siendo fiscalmente responsables y asegurando programas y servicios de calidad.
4. Mantener nuestro papel como líder respetado en la comunidad de discapacitados, inspirando esperanza en aquellos a quienes servimos.

Introducción

Si usted posee una discapacidad y necesita servicios de rehabilitación vocacional, el Departamento de Rehabilitación (DOR) puede ayudarle a encontrar trabajo y a independizarse. Este folleto será su guía a los servicios del DOR.

Como consumidor del DOR, usted y su consejero de rehabilitación desarrollarán su programa de rehabilitación vocacional, que incluye su objetivo de empleo y los servicios que necesitará para alcanzar su meta. Usted es la persona más importante en este proceso.

Si no puede encontrar respuestas a sus preguntas en este folleto, por favor comuníquese con la oficina local del DOR de su área. Los números telefónicos y direcciones de las oficinas de distrito del DOR se encuentran en las páginas 24 y 25.

Objetivo

Los programas, proyectos y actividades de rehabilitación vocacional y vida autónoma del Departamento de Rehabilitación se llevarán a cabo siguiendo los principios de: respeto por la dignidad individual, responsabilidad personal, autodeterminación y búsqueda de vida autónoma y carreras significativas, basados en la elección informada de individuos con discapacidades. (Welf. & Inst. Code Sec. 19000(e)(1))

"Elección informada" significa el suministro de actividades mediante las cuales los individuos con discapacidades que reciben servicios a través de proyectos realizados por esta organización tienen la oportunidad de ser participantes activos y totales en el proceso de rehabilitación, tomando elecciones significativas e informadas de la siguiente manera:

- (a) Durante las evaluaciones de elegibilidad y de necesidad de rehabilitación vocacional.
- (b) En la selección de resultados de empleo, servicios necesarios para lograr dichos resultados, entidades que proporcionan estos servicios y métodos utilizados para asegurar estos servicios. (34 C.F.R. Sec. 361.52; ver también 29 U.S.C. Sec. 722(b)(2)(B))

¿Quién Puede Solicitarlo?

- ❑ ¿Posee una discapacidad?
- ❑ ¿Desea trabajar?
- ❑ ¿Tiene problemas para conseguir o mantener un trabajo a causa de su discapacidad?
- ❑ ¿Cree usted que los servicios de rehabilitación vocacional, tales como colocación en un trabajo, capacitación u otra preparación para el trabajo le ayudarían a obtener o mantener un trabajo?

Si respondió "sí" a todas estas preguntas, usted puede calificar para los servicios del DOR. Para averiguar más, comuníquese con su oficina local del DOR.

Derivación a Otras Agencias

El DOR también proporciona información y servicios de derivación a personas que solicitan o necesitan derivación a otra agencia o programa tales como:

- 1) Schedule "A" Appointment - Una forma de asistencia federal disponible para personas con discapacidades que solicitan trabajos federales. Schedule "A" appointment requiere una carta de certificación de un consejero de rehabilitación del DOR.
- 2) Limited Examination and Appointment Program (LEAP) – El LEAP ayuda a reclutar y contratar personas con discapacidades en el servicio estatal, en puestos de trabajo estatales específicos. Las personas que califican para el LEAP pueden tomar cualquier examen específico del LEAP si se cubren las calificaciones mínimas. La elegibilidad y participación en el LEAP requieren de una certificación de discapacidad realizada por un consejero de rehabilitación del DOR.

Para averiguar más sobre Schedule "A," LEAP y derivación a otra agencia o programa, por favor comuníquese con su oficina local del DOR.

Cómo Solicitarlo

Cómo solicitar los servicios del DOR:

1. Diríjase a la oficina local del DOR en su área y llene una solicitud, o
2. Llame a su oficina local del DOR para pedir una solicitud o preguntar acerca de los servicios del DOR, o
3. Llene una solicitud en línea en www.dor.ca.gov o imprima una solicitud del sitio web y envíela completada por correo a su oficina local del DOR.
4. Proporcione al DOR la información necesaria para iniciar el proceso de solicitud. Se considera que usted presentó una solicitud cuando usted o su representante, según corresponda:

(1) Hayan solicitado o requerido servicios al:

- a) Llenar y firmar una DR222, Solicitud de Servicios de Rehabilitación Vocacional; o
- b) Llenar una solicitud común de admisión en One-Stop Center solicitando servicios de rehabilitación vocacional; o
- c) De alguna otra manera solicitar servicios del DOR; **y**

(2) Hayan proporcionado al DOR la información necesaria para iniciar una evaluación con el fin de determinar su elegibilidad y prioridad para los servicios; **y**

(3) Estén disponible para completar el proceso de evaluación.

Para determinar la elegibilidad dentro del plazo requerido por ley, la **fecha de solicitud es la fecha cuando se cubren los tres requisitos anteriores**.

Después de que haya presentado una solicitud o de que haya requerido servicios y haya proporcionado la información básica al DOR, se le dará una cita para iniciar el proceso de evaluación.

Proceso de Evaluación

El propósito del proceso de evaluación es dar la oportunidad a usted y a su consejero de rehabilitación para hablar sobre:

- su discapacidad y cómo afecta su capacidad para trabajar y
- los tipos de servicios del DOR que usted necesita para conseguir empleo.

Elegibilidad - Usted y su consejero de rehabilitación:

- obtendrán y revisarán su información médica y otro tipo de información para determinar la manera en que su discapacidad afecta su capacidad para trabajar y
- determinarán cómo los servicios del DOR pueden ayudarle a obtener o mantener un trabajo.

Después de obtener información suficiente, su consejero de rehabilitación determinará su elegibilidad para los servicios del DOR.

Prioridad para Servicios - Usted y su consejero de rehabilitación:

- revisarán y discutirán información obtenida de usted y de otras fuentes acerca de su discapacidad,
- hablarán sobre sus limitaciones en cuanto a seis áreas generales de funcionamiento (comunicación, movilidad, habilidades interpersonales, cuidado personal, tolerancia del trabajo y habilidades de trabajo) y basados en esta evaluación
- determinarán su puntaje de prioridad de discapacidad, el cual representa la importancia de sus limitaciones relacionadas con el trabajo.

Evaluación de Necesidades de Rehabilitación Vocacional - Usted y su consejero de rehabilitación hablarán sobre:

- sus habilidades y capacidades y, dependiendo del nivel necesario,
- las evaluaciones relevantes para determinar los servicios y la asistencia que necesitará para conseguir o mantener un trabajo.

Usted y su consejero de rehabilitación serán compañeros en cuanto a la toma de elecciones informadas a lo largo de su programa de rehabilitación vocacional. A petición suya, el DOR se comunicará con usted en su idioma

materno y en un modo apropiado de comunicación para que usted pueda entender completamente el proceso.

Participe activamente - Su programa de rehabilitación vocacional se desarrollará más rápidamente si usted permanece involucrado de manera activa con su equipo de rehabilitación vocacional (VR) y proporciona la información solicitada tan pronto como pueda.

¿Cómo puede usted ayudar con el proceso de evaluación?

1. Traiga la información completa a su primera reunión, incluyendo:
 - todo documento que posea sobre su discapacidad,
 - registros recientes y cartas de beneficios tales como las de la Administración de Seguridad Social (Social Security Administration) o su "Ticket" del programa federal "Ticket to Work."
 - una lista de nombres, direcciones y números telefónicos de médicos, profesionales y organizaciones a los que haya consultado sobre su discapacidad, y
 - toda documentación que posea sobre su discapacidad, como por ejemplo, una copia de su Plan de Educación Individualizado.
2. Averigüe y entienda el proceso de rehabilitación vocacional.
 - Lea la información que le proporcionamos sobre el programa.
 - Si no entiende algo de lo que lee o algo que está descripto, pida a un miembro de su equipo VR que se lo explique.
3. Asista a sus citas y llegue a tiempo.
 - Llame a la oficina de su consejero de rehabilitación si no puede asistir a una cita.
 - Avise a su consejero de rehabilitación si cambia su domicilio o su número telefónico.
4. Realice un seguimiento y cumpla con sus responsabilidades en toda acción que usted y su asesor hayan acordado.

¡Depende de Usted!

Elegibilidad

Si el DOR recibe toda la información necesaria sobre su discapacidad, su consejero de rehabilitación le notificará por escrito acerca de su elegibilidad dentro de los 60 días posteriores a la recepción de su solicitud. Si la información sobre su discapacidad está incompleta o retrasada, usted y su consejero de rehabilitación acordarán una fecha específica de extensión para determinar su elegibilidad.

Si está recibiendo beneficios de la Administración de Seguridad Social (Social Security Administration) o si posee un "Ticket to Work" válido se asume que es elegible para los servicios del DOR.

Ticket to Work Hotline
1-866-449-2730 Teléfono
1-866-359-7705 TTY

Para ser elegible para servicios, un individuo debe:

- tener una discapacidad física o mental
- que dificulte sustancialmente su habilidad de conseguir empleo,
- que requiera de servicios de rehabilitación vocacional para prepararse, asegurar, retener o recuperar el empleo de acuerdo a las fortalezas, recursos, prioridades, inquietudes, habilidades, capacidades, intereses y elección informada únicos del solicitante; y,
- que el individuo pueda beneficiarse de la provisión de servicios en términos de un empleo en una posición integrada.

Si su discapacidad es tan severa que usted no puede beneficiarse con los servicios del DOR, se le puede proporcionar una oportunidad de demostrar su capacidad para beneficiarse con los servicios del DOR trabajando en un ambiente realista de trabajo (prueba laboral). Si es necesario, usted puede recibir los servicios del DOR correspondientes durante la experiencia laboral de prueba.

Recibir Servicios

Orden de Selección - Si el DOR no tuviera los fondos suficientes para dar servicio a todos los solicitantes elegibles para sus servicios, la ley requiere que utilice un proceso llamado "Orden de Selección" para asegurarse de que aquellas personas con discapacidades más significativas reciban los servicios primero.

Junto con su determinación de elegibilidad, usted recibirá un puntaje de prioridad de discapacidad llamado "Prioridad para la Determinación de Servicios" que será utilizado en el proceso de Orden de Selección. Dar a todos los solicitantes un puntaje de prioridad de discapacidad y colocarlos en categorías de prioridad es un método justo para prestar servicios a todos los solicitantes en el siguiente orden requerido por ley:

- Se les prestará servicios primero a las personas en la categoría "más significativamente discapacitados",
- Luego se les prestará servicios a las personas en la categoría "significativamente discapacitados", y
- Por último se les prestará servicios a las personas en la "categoría de discapacitados".

Dentro de cada categoría de prioridad de discapacidad, se prestará servicios a los consumidores de acuerdo a la fecha de su solicitud.

Lista de Espera - Si el DOR no tuviera fondos suficientes para prestar servicios a los solicitantes en su categoría de prioridad de discapacidad, usted será:

- colocado en una lista de espera,
- notificado anualmente sobre la categoría a la cual se le está prestando servicios,
- notificado tan pronto como haya fondos disponibles, y luego se le prestará servicios de acuerdo a la fecha de su solicitud.

Encontrará información acerca del proceso de notificación de lista de espera en nuestro sitio web, www.dor.ca.gov.

Mientras esté en la lista de espera, el DOR le proporcionará información y derivaciones a otros servicios que puedan ayudarle a alcanzar sus metas de empleo hasta que reciba los servicios del DOR.

Plan de Empleo Individualizado (IPE)

Si usted:

- ha solicitado servicios,
- completó el proceso de evaluación,
- es elegible para los servicios, y
- es colocado en una categoría de prioridad de discapacidad a la que se está prestando servicio,

usted y su consejero de rehabilitación desarrollarán conjuntamente su IPE. El IPE es su plan escrito que contiene su objetivo de trabajo y de servicios del DOR que recibirá para alcanzar su meta de empleo. Usted y su consejero de rehabilitación hablarán sobre sus fortalezas, recursos, prioridades, inquietudes, habilidades, capacidades, intereses y elección informada únicos al desarrollar su IPE.

- Usted y su consejero de rehabilitación trabajarán conjuntamente para desarrollar su IPE.
- Usted y su consejero de rehabilitación determinarán sus metas de empleo.
- Usted tendrá la oportunidad, dentro de los reglamentos del DOR, de hablar y elegir los servicios de rehabilitación vocacional específicos, los proveedores y el ambiente que necesita para alcanzar sus metas de empleo.
- Usted y su consejero de rehabilitación hablarán sobre el proceso para obtener los servicios necesarios.

Desarrollo del IPE

Su IPE incluirá lo siguiente:

- Descripción de su meta de empleo
- Cronología para alcanzar su meta de empleo
- Descripción de los servicios y proveedores que necesitará
- Cronología para proporcionar cada uno de los servicios incluidos
- Descripción del proceso para obtener los servicios
- Descripción de los criterios para medir su progreso
- Responsabilidades de su consejero de rehabilitación, suyas y de los demás involucrados con su IPE
- Delineamiento de la participación del consumidor en el pago de parte del IPE, según corresponda
- Identificación de servicios y beneficios comparables que pudiera solicitar y asegurar

Sus opciones para desarrollar su IPE incluyen:

- Recibir asistencia de su equipo VR
- Recibir asistencia de recursos externos
- Desarrollar su propio IPE

Un miembro de su equipo VR:

- Explicará los componentes del IPE y las pautas del DOR
- Explicará si usted deberá pagar una parte de sus servicios (participación financiera)
- Explicará su necesidad de utilizar servicios disponibles de otras fuentes (servicios y beneficios comparables) y otra información relacionada
- Le ayudará a completar los formularios del DOR
- Explicará el programa Ticket to Work

Su consejero de rehabilitación revisará el borrador de su IPE para asegurar que sus metas y servicios necesarios contemplen las pautas del DOR.

Identifique Sus Metas

Servicios de Empleo

El DOR proporcionará la diversidad y duración de los servicios necesarios para ayudarle a asegurar, retener o recuperar el empleo.

Su IPE debe ser completado y firmado por usted, y luego aprobado por escrito por su consejero de rehabilitación y/o el Supervisor de Rehabilitación antes de que pueda empezar a recibir los servicios incluidos en su IPE.

No todos los servicios disponibles son necesarios para todos los consumidores. Los servicios del DOR incluyen, pero no se limitan a:

- asesoría y guía
- derivaciones y asistencia para obtener servicios de otras agencias
- búsqueda de trabajo y asistencia en la colocación
- diversos servicios vocacionales y de capacitación
- evaluación de discapacidades físicas y mentales
- servicios de asistencia en el trabajo o personales
- servicios de intérprete
- servicios de rehabilitación y orientación/movilidad para individuos sordos y/o ciegos
- licencias, herramientas, equipo, existencias iniciales y abastecimientos ocupacionales
- asistencia técnica para el trabajo por cuenta propia
- tecnología auxiliar de rehabilitación
- servicios de empleo con apoyo
- servicios a la familia
- transporte según se requiera, como por ejemplo, gastos de viaje y relacionados, que sean necesarios para que usted participe en el servicio de rehabilitación vocacional
- servicios estando ya empleado
- servicios de transición para estudiantes
- expansión de las oportunidades de empleo para individuos con discapacidades, las cuales incluyen, pero no se limitan a, empleo profesional y trabajo por cuenta propia

Responsabilidades del Consumidor

Después de que su IPE se encuentre desarrollado, es su responsabilidad:

- Mantener el contacto con su consejero de rehabilitación y asistir a todas sus citas.
- Hablar con un miembro de su equipo VR si posee un problema que afecte su plan (como por ejemplo, cambios en su dirección, en su condición médica o financiera).
- Hablar sobre cualquier cambio que pueda ser necesario en su plan.
- Solicitar y asegurar servicios y beneficios comparables disponibles (tales como ayuda financiera, becas o servicios a través de agencias que no sean el DOR).
- Participar financieramente en su plan, si es necesario.
- Asistir y participar completamente en programas y clases de capacitación.
- Proporcionar actualizaciones de progreso regulares, calificaciones y asistir a reuniones anuales de revisión según se requiera.
- Participar completamente en su búsqueda de trabajo y actividades de colocación de trabajo.
- Obtener la **aprobación previa** de su consejero de rehabilitación o del Supervisor de Rehabilitación **antes de comprar** todo bien o servicio relacionado con su IPE. Se requiere una autorización por escrito antes de que se pueda proporcionar cualquier servicio.
- Llegar a un acuerdo con su consejero de rehabilitación y firmar una modificación escrita de su IPE si se realiza un cambio significativo en su plan.
- Comunicarse e interactuar con cortesía, consideración y respeto.

La falta de cooperación, esfuerzo o comunicación continua o la inasistencia a las citas programadas puede resultar en la pérdida de servicios y en el cierre de su expediente.

Maximización del Resultado de Empleo

Al desarrollar el IPE, el consumidor y el DOR determinarán el resultado de empleo deseado de acuerdo a las fortalezas, recursos, prioridades, inquietudes, habilidades y capacidades únicas del consumidor.

El objetivo del programa de servicios VR del Estado no es sólo la colocación de individuos con discapacidades en trabajos a nivel de principiante, sino también la posibilidad para los individuos de buscar carreras significativas asegurando un empleo acorde a sus habilidades y capacidades. (Welf. and Inst. Code Sec. 19000, subd. (a)(6))

Metas Futuras:

Empleo, Independencia e Igualdad

Responsabilidades del Consejero de Rehabilitación

Es responsabilidad de su consejero de rehabilitación:

- Ayudar a ejercer una elección informada.
- Proporcionar asesoría y guía.
- Mantener su información confidencial, excepto cuando la ley requiera que el consejero de rehabilitación comparta información.
- Informarle sobre recursos y derivaciones disponibles, según corresponda.
- Aconsejarle sobre recursos legales a su disposición, incluyendo la revisión de decisiones del DOR, cómo solicitar Mediación, Audiencia Imparcial o presentar una queja por discriminación.
- Informarle sobre el Programa de Asistencia al Cliente.
- Ayudarlo a coordinar servicios para su plan.
- Revisar su progreso periódicamente y completar una Revisión Anual para continuar brindándole servicios de manera oportuna.
- Llegar a un acuerdo con usted y proporcionar una modificación por escrito para que la firme si hay cambios importantes en su IPE.
- Mantenerlo completamente informado a lo largo de su plan, incluyendo una consulta completa antes de cerrar su expediente de servicios.
- Comunicarse e interactuar con cortesía, consideración y respeto.

¡Juntos Podemos Hacer Que Sucedan Grandes Cosas!

Cierre del Expediente

Su expediente de servicios puede ser cerrado por varias razones.

La mejor razón es que usted haya estado empleado exitosamente durante 90 días. En ese momento, su expediente de servicios puede ser cerrado con éxito.

Otras razones para cerrar su expediente de servicios incluyen las siguientes situaciones:

- Se determina que usted no es elegible para servicios.
- Usted no está disponible para completar la evaluación necesaria y así determinar su elegibilidad o prioridad para los servicios.
- Usted interrumpe el contacto con el DOR y no puede ser localizado o no podemos comunicarnos con usted.
- Usted se rehúsa a aceptar, participar, o utilizar los servicios del DOR.
- Usted no coopera en evaluaciones o en su IPE.
- Usted participa en cualquier actividad delictiva, incluyendo fraude en relación con su solicitud o con la recepción de servicios de rehabilitación vocacional.

Usted puede apelar cualquier acción o decisión del DOR, incluyendo la acción para cerrar su expediente de servicios.

Programa de Asistencia al Cliente

Si encuentra problemas con los servicios provistos por el DOR, usted puede solicitar asistencia al Programa de Asistencia al Cliente (CAP). Primero es conveniente intentar resolver el problema con su consejero de rehabilitación o con el Supervisor de Rehabilitación de su consejero de rehabilitación. Un asesor del CAP puede proporcionarle información, asesoría y representación, incluyendo ayuda para conseguir recursos legales, administrativos u otros apropiados para asegurar la protección de sus derechos y para ayudarlo a tener acceso a los servicios apropiados. Usted puede recibir asistencia del CAP en cualquier punto desde el momento en que solicite servicios hasta después de dejar de recibirlos. Es su derecho traer a un miembro de la familia, representante o asesor del CAP para reunirse con el personal del DOR. Los asesores del CAP son asesores independientes y no empleados del DOR.

Si no puede lograr la solución de sus inquietudes a nivel local, el CAP puede ayudarlo a solicitar, prepararse y/o representarlo en una reunión de Mediación, una Revisión Administrativa, o para asesorarlo en el proceso de Audiencia Imparcial.

Client Assistance Program

Statewide referrals
1-800-952-5544 Teléfono
1-866-712-1085 TTY

Su asesor del CAP local

Revisión de Decisión

Revisión Administrativa

Si sus inquietudes no son resueltas a través de su consejero de rehabilitación o del Supervisor de Rehabilitación a nivel local, usted puede solicitar una Revisión Administrativa ante el Administrador de Distrito. Nuevamente, el CAP puede ayudarle con esta solicitud.

Mediación

La mediación es otra opción para resolver disputas con el DOR. La Mediación es un proceso voluntario, confidencial y de resolución de conflictos, asistido por mediadores calificados e imparciales externos al DOR.

Las metas de la mediación son: describir totalmente ambos lados de la disputa, explorar las opciones para resolver el problema y alcanzar soluciones mutuamente satisfactorias.

Este servicio es gratuito para solicitantes, individuos elegibles y consumidores. Se le invita a traer un representante de apoyo durante la mediación.

Para información sobre cómo solicitar mediación, por favor comuníquese con su consejero de rehabilitación, con el Supervisor de Rehabilitación de su consejero de rehabilitación o con el Administrador de Distrito en su oficina de distrito local. Los números telefónicos de las oficinas de distrito del DOR aparecen en las páginas 24 y 25.

Audiencia Imparcial

Si no está satisfecho con cualquier acción o decisión del DOR relacionada con su solicitud o con sus servicios, puede solicitar una Audiencia Imparcial hasta un año después de la decisión o acción del DOR. Si no está satisfecho con la decisión pronunciada como resultado de la Revisión Administrativa opcional, debe presentar una solicitud por escrito para una Audiencia Imparcial con el Departamento dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la decisión. La audiencia se llevará a cabo dentro de los 60 días posteriores a la fecha de su solicitud a menos que usted acuerde una extensión del plazo. Puede buscar simultáneamente una Revisión Administrativa informal. La decisión se pronunciará dentro de los 15 días posteriores a la fecha de la solicitud. En la audiencia, usted puede comparecer en persona y puede ser acompañado por un representante u otro asesor de su elección. Muchos problemas pueden resolverse localmente, informalmente y con más rapidez. Puede beneficiarle

realizar primero el proceso de Revisión Administrativa, antes de solicitar una Audiencia Imparcial.

Para información sobre cómo solicitar una Audiencia Imparcial, puede comunicarse con el Administrador de Distrito en su oficina local de distrito del DOR.

Si no está satisfecho con la decisión de la Audiencia Imparcial, puede presentar un mandato judicial dentro de los 6 meses posteriores a la decisión del California Superior Court.

Confidencialidad

El Departamento está comprometido a mantener como confidencial toda información que usted proporcione.

La Information Practices Act of 1977, California Civil Court, sections 1798 et seq. le garantiza ciertos derechos:

- *Derecho a la privacidad:*

Sólo se recopilará información sobre usted que sea relevante y necesaria para llevar a cabo el propósito del programa del Departamento. La información será utilizada solamente para procesar sus servicios del programa, incluyendo resolver quejas o apelaciones del consumidor. Cierta información personal puede ser compartida con la Administración de Seguridad Social (Social Security Administration) para verificar que usted es elegible para servicios.

- *Derecho a tener acceso:*

Usted puede solicitar acceso a todo registro que el DOR posea sobre usted. El DOR le permitirá oportunamente a usted o a su representante inspeccionar todo documento o información de su expediente, o le entregará copia de los mismos.

- *Derecho a solicitar una enmienda en su expediente de servicios:*

Usted puede solicitar a su consejero de rehabilitación la corrección de toda información errónea en su expediente. La solicitud debe ser por escrito y lo más específica posible. Si el Supervisor de Rehabilitación no está de acuerdo con su enmienda del expediente, usted puede solicitar una Revisión Administrativa o una Audiencia Imparcial (ver páginas 18 y 19). Si los resultados de la revisión o de la audiencia determinan que no se enmendará su expediente, usted puede presentar una declaración por escrito de un largo razonable con sus opiniones sobre la información en disputa. Esta declaración será colocada en su expediente de servicios.

Divulgación

Generalmente, el DOR no puede divulgar información del consumidor sin recibir autorización de usted, el consumidor. El consumidor debe firmar el formulario de divulgación correspondiente antes de que el DOR pueda divulgar información a quien sea, incluyendo información a un miembro de la familia, a menos que exista una orden del tribunal o una ley que requiera que la divulguemos. Bajo circunstancias especiales hay divulgaciones sin consentimiento por escrito, según se describe en el California Code of Regulations, section 7143.

A todas las personas a quienes se les permita acceso a sus expedientes se les prohíbe volver a divulgar esta información a cualquiera sin su consentimiento específico, informado y por escrito.

Discriminación

Es política del DOR prestar servicios a todas las personas calificadas con una discapacidad sin discriminación basada en su estado de protección, incluyendo: discapacidad física o mental, edad, sexo, color, grupo étnico, raza, origen nacional, ascendencia, religión, condición médica, orientación sexual o estado civil.

Algunas veces los reglamentos o políticas del DOR pueden rechazar la aprobación de un servicio que usted solicitó, y su solicitud será modificada o denegada. Éste tipo de decisión es un desacuerdo, pero no representa una discriminación. Sin embargo, un desacuerdo o decisión podría ser discriminación si la razón por la cual su consejero de rehabilitación no está de acuerdo con usted o deniega su solicitud está basada en su raza, edad, discapacidad u otro estado protegido antes mencionado.

Usted tiene derecho a que los desacuerdos con su consejero de rehabilitación sean resueltos por alguien que no sea su consejero de rehabilitación. Usted tiene derecho a llamar a un asesor del Programa de Asistencia al Cliente para que le ayude a resolver el desacuerdo (ver página 17). También tiene derecho a pedir una Revisión Administrativa, Mediación y/o Audiencia Imparcial para resolver el desacuerdo (ver

páginas 18 y 19). Estos procesos pueden resolver la mayoría de los desacuerdos.

Si usted posee información que fundamente que el desacuerdo fue a causa de su raza, edad, discapacidad u otro estado protegido, usted tiene derecho a presentar una queja por discriminación para resolver el problema dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la acción de discriminación.

Hay 3 formas de presentar una queja por discriminación:

1. Comunicándose con el Administrador de Distrito y solicitando una Revisión Administrativa relacionada con la discriminación. Deberá explicar por qué cree que el desacuerdo o la negativa estuvo basada en discriminación. **Debido a que el Administrador de Distrito está ubicado más cerca de su entrega de servicios, él o ella puede ser capaz de resolver su queja directamente y con mayor rapidez que otros métodos de queja.** Puede comunicarse con su Administrador de Distrito utilizando la información de contacto que aparece en las páginas 24 y 25.
2. Comunicándose con la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights) (OCR) del DOR si cree que las acciones tomadas y/o decisiones hechas fueron a causa de discriminación ilegal (es decir, relacionadas con un estado protegido: raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, estado civil, condición médica, genética, discapacidad física o mental, sexo o edad) en lugar de estar relacionadas con las políticas o los reglamentos del DOR. La OCR le enviará un formulario para presentar una queja por discriminación y le proporcionará información detallada que debe incluir dentro de su queja. Al recibir y revisar su queja la OCR llevará a cabo una investigación (según corresponda) y le hará saber el resultado. Comuníquese con la OCR en:

Department of Rehabilitation
Office of Civil Rights
721 Capitol Mall
Sacramento, CA 95814
(916) 558-5850 Teléfono
(916) 558-5852 TTY

3. Comunicándose con el U.S. Department of Education, Office for Civil Rights (US DOE OCR). Debe explicar su desacuerdo o negativa y proporcionar información que fundamente la razón por la que cree que el desacuerdo está basado en la discriminación. La US DOE OCR puede investigar su queja y trabajar con el DOR para resolverla según sea apropiado.

U.S. Department of Education
Office for Civil Rights
50 Beale Street, Ste. 7200
San Francisco, CA 94105
(415) 486-5555 Teléfono
(877) 521-2172 TTY

Oficinas de Distrito del DOR

Dónde Encontrar Información:

www.dor.ca.gov

Norte/Centro de California

Greater East Bay

1485 Enea Court, Suite 1100
Concord, CA 94520-5228
(925) 602-3953 Teléfono
(925) 689-1798 Fax
(925) 676-5623 TTY

Northern Sierra

721 Capitol Mall, Suite 110
Sacramento, CA 95814-4702
(916) 558-5300 Teléfono
(916) 558-5303 Fax
(916) 558-5302 TTY

Redwood Empire

50 D Street, Suite 425
Santa Rosa, CA 95404-4764
(707) 576-2233 Teléfono
(707) 576-2239 Fax
(707) 576-8212 TTY

San Francisco

301 Howard Street, Suite 700
San Francisco, CA 94105-6604
(415) 904-7100 Teléfono
(415) 904-5996 Fax
(415) 904-7100 TTY

San Joaquin Valley

2550 Mariposa Mall, Rm. 2000
P.O. Box 24001
Fresno, CA 93779-9889
(559) 445-6011 Teléfono
(559) 445-6528 Fax
(559) 266-3373 TTY

San Jose

100 Paseo de San Antonio, Rm. 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355 Teléfono
(408) 277-1270 Fax
(408) 277-4129 TTY

Santa Barbara

509 E. Montecito Street, Suite 101
Santa Barbara, CA 93103-3216
(805) 560-8130 Teléfono
(805) 560-8162 Fax
(805) 560-8167 TTY

Oficinas de Distrito del DOR

Sur de California

Greater Los Angeles

3333 Wilshire Blvd, Suite 200
Los Angeles, CA 90010-4101
(213) 736-3904 Teléfono
(213) 736-3949 Fax
(213) 736-3960 TTY

San Diego

7575 Metropolitan Drive, Suite 107
San Diego, CA 92108-4402
(619) 767-2100 Teléfono
(619) 767-2156 Fax
(619) 767-2159 TTY

Los Angeles South Bay

4300 Long Beach Blvd, Suite 200
Long Beach, CA 90807-2008
(562) 422-8325 Teléfono
(562) 864-2776 Fax
(562) 422-9276 TTY

Van Nuys/Foothill

5900 Sepulveda Blvd, Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024 Teléfono
(818) 901-4316 Fax
(818) 901-5086 TTY

Orange/San Gabriel

222 S. Harbor Blvd, Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800 Teléfono
(714) 991-0843 Fax
(714) 991-0800 TTY

Inland Empire

3130 Chicago Avenue, Suite 5
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650 Teléfono
(951) 782-6676 Fax
(951) 682-0143 TTY

State of California
Health and Human Services Agency
Department of Rehabilitation



El DOR Es Un Empleador / Programa De Igualdad De Oportunidades

AVISO PARA PERSONAS QUE NO HABLAN INGLÉS

Si usted es un solicitante, un consumidor o una persona que busca información del DOR, tiene derecho a comunicarse con el personal del DOR en su idioma materno.

Usted tiene derecho a ser tratado con respeto a la dignidad individual, a la responsabilidad personal y a la autodeterminación. Tiene la responsabilidad de participar y cooperar completamente con el proceso de rehabilitación vocacional, incluyendo el tratar al personal del DOR, sus agentes y compañeros participantes con cortesía y consideración.

Si es difícil para usted entender o hablar inglés comuníquelo y obtendremos ayuda para comunicarnos en su idioma.

Si quiere reportar o quejarse acerca de una barrera del idioma con el personal del DOR, por favor pida hablar con el Supervisor de Rehabilitación en su oficina local para resolver la misma.



**DEPARTMENT of
REHABILITATION**

Employment, Independence & Equality

Edmund G. Brown Jr.
Governor
State of California

Diana S. Dooley
Secretary
California Health and Human Services Agency

Anthony "Tony" P. Sauer, EMMDS
Director
Department of Rehabilitation

Esta publicación puede encontrarse en Braille, letra grande, disco para ordenadores y casete. Solicítelo a:

Department of Rehabilitation
Office of External Affairs
(916) 558-5874 Teléfono
(916) 558-5807 TTY
externalaffairs@dor.ca.gov
www.dor.ca.gov

Spanish DR1008 Revised 10/2011