



DEPARTMENT OF

REHABILITATION

Employment, Independence & Equality

**Manual de
Información del
Consumidor**

Misión:

El Departamento de Rehabilitación de California (DOR por sus siglas en Inglés) trabaja conjuntamente con los consumidores y otros inversionistas para proporcionar servicios y defensa que resulten en empleo, en una vida independiente e igualdad para personas con incapacidades.

Índice

Misión	1
Introducción	3
¿Quién debería solicitar los servicios?	4
Cómo solicitar los servicios	4
Proceso de Evaluación	5
¿Cómo puede usted ayudar con el proceso de evaluación?	6
Elegibilidad	7
Recibiendo los servicios	8
Servicios de Información y Referencia.....	9
Plan de Empleo Individualizado.	9
Desarrollo del IPE.....	10
Servicios de Empleo	11
Responsabilidades del Consumidor	12
Responsabilidades del Consejero	12
Cierre del Caso	14
Programa de Asistencia al Cliente	15
Revisión y Mediación de la Administración	16
Audiencia Justa.....	17
Confidencialidad.....	18
Divulgación.....	19
Discriminación	20
Dónde Encontrar Información.....	22
Aviso para las personas que no hablan inglés.....	24

Introducción

Si usted padece de alguna incapacidad, el Departamento de Rehabilitación (DOR) puede asistirle para lograr satisfacer sus metas de empleo y alcanzar su independencia. Este manual le servirá de guía para orientarse dentro de DOR y para conocer los servicios que les proporcionamos a nuestros clientes.

Como consumidor de DOR, su programa de rehabilitación será adaptado para lograr sus metas personales de empleo y será desarrollado en colaboración con usted y su consejero.

Usted es la persona más importante en este proceso. Su consejero está capacitado para trabajar con usted para alcanzar sus metas de empleo, informarle acerca de los servicios que DOR le puede proporcionar y orientarlo para comunicarse con otras agencias para obtener servicios adicionales que usted pudiera necesitar.

Si usted no puede encontrar respuestas a sus preguntas en este manual, por favor comuníquese con su consejero o con el supervisor de su consejero en la oficina de DOR de su localidad.

Los números de teléfono y direcciones de las oficinas de DOR se encuentran en las páginas 22-23.

¿Quién debería solicitar los servicios?

- ❑ ¿Tiene usted una incapacidad?
- ❑ ¿Quiere usted trabajar?
- ❑ ¿Está teniendo dificultad para conseguir o conservar un trabajo debido a su incapacidad?
- ❑ ¿Cree usted que los servicios de rehabilitación vocacional, tales como la colocación de empleo, la capacitación o alguna otra preparación laboral le ayudarían a obtener o a retener un trabajo?

Si su respuesta a todas estas preguntas fue “sí”, usted podría ser elegible para recibir los servicios de DOR. Para más información, comuníquese con la oficina de distrito de DOR de su localidad que se encuentra en las páginas 22-23.

Cómo solicitar los servicios

A continuación le informamos cómo solicitar servicios en la oficina de DOR de su localidad:

1. Vaya a la oficina de DOR más cercana a su domicilio y llene una solicitud.
2. Llame a la oficina de DOR de su localidad y pida una solicitud o pida hablar con el consejero del día para que éste le conteste las preguntas que usted tenga a cerca de los servicios de DOR.
3. Haga su solicitud por Internet en www.dor.ca.gov o imprima una solicitud de nuestro sitio web y envíe el formulario completo por correo a la oficina de su localidad.
4. Denos la información necesaria para comenzar el proceso de solicitud.

Después de solicitar los servicios y proporcionarle la información básica al DOR, usted recibirá una cita para una entrevista con su consejero quien comenzará el proceso de evaluación.

Proceso de Evaluación

El propósito del proceso de evaluación es proporcionarle a usted y a su consejero la oportunidad de conversar acerca de su incapacidad y aprender más acerca del nivel del impacto que su incapacidad tiene en su habilidad para poder trabajar, y de los tipos de servicios de DOR que usted tal vez necesite para conseguir un empleo.

Elegibilidad- Usted y su consejero obtendrán y revisarán información médica y otra información para identificar y evaluar cómo su incapacidad le afecta su habilidad para trabajar y determinar cómo los servicios de DOR pueden ayudarle a usted a obtener y retener un empleo. Después de obtener suficiente información, su consejero determinará si usted es elegible para recibir los servicios de DOR.

Nivel de Importancia de la Incapacidad (LSOD por sus siglas en Inglés)-Usted y su consejero obtendrán y revisarán la información que usted nos proporcionó e información proveniente de otras fuentes acerca de su incapacidad y llegarán a un acuerdo sobre cómo le limita a usted en cinco áreas generales de funcionamiento que incluyen: la comunicación, la movilidad, las habilidades interpersonales, el cuidado de sí mismo y si puede tolerar el trabajo. Basándose en esta evaluación, su consejero le dará un puntaje de LSOD que representa la importancia de sus limitaciones en relación con el empleo. El puntaje de LSOD, por lo general se completará dentro de 90 días después de la fecha de su solicitud.

Evaluación de las Necesidades de Rehabilitación Vocacional-Usted y su consejero conversarán acerca de sus intereses y habilidades y decidirán qué servicios y ayuda necesitará para obtener y retener un empleo apropiado.

Usted recibirá información y se le animará para que tome decisiones a lo largo del proceso de rehabilitación vocacional. Si usted lo pide, DOR se comunicará con usted en su idioma primario y a través del medio de comunicación apropiado, si fuese necesario, para que usted pueda entender el proceso en su totalidad.

Participe de manera activa-El proceso de rehabilitación vocacional de DOR se lleva a cabo más rápidamente si usted se mantiene involucrado de manera activa con su consejero y proporciona la información solicitada por el consejero lo antes posible.

¿Cómo puede usted ayudar con el proceso de evaluación?

1. Traiga información pertinente a la primera junta que tenga con su consejero, incluyendo:
 - ◆ Todos los documentos que tenga acerca de su incapacidad.
 - ◆ Los expedientes recientes y las cartas de beneficios tales como las de la Administración del Seguro Social, su "Ticket" del programa federal "Ticket to Work"
 - ◆ Una lista de nombres, direcciones y números de teléfono de doctores, profesionales y organizaciones que usted haya consultado con respecto a su incapacidad.
2. Aprenda y entienda el proceso de rehabilitación.
 - ◆ Lea la información que le proporcionamos acerca del programa.
 - ◆ Si no entiende algo que usted lea o algo que su consejero le haya descrito, pídale a su consejero que se lo explique.
3. Venga a sus citas y llegue a tiempo.
 - ◆ Llame a la oficina de su consejero si tiene que cancelar una cita.
 - ◆ Si se muda o cambia de número de teléfono, comuníquesele a su consejero.
4. Lleve a cabo y cumpla con su parte en todas las acciones que usted y su consejero hayan acordado.

Elegibilidad

Si DOR recibe toda la información que solicitó acerca de su incapacidad, su consejero le notificará acerca de la determinación de su elegibilidad por escrito dentro de 60 días de haber recibido su solicitud completa. Si la información acerca de su incapacidad se retarda, usted y su consejero conversarán y se pondrán de acuerdo sobre una fecha de prórroga específica para determinar su elegibilidad.

Si usted está recibiendo beneficios de la Administración del Seguro Social (SSA por sus siglas en Inglés) o si tiene un "Ticket to Work" válido, se supone que usted es elegible para recibir los servicios de DOR.

La elegibilidad para los servicios de DOR está basada en los siguientes factores:

1. Usted tiene un impedimento físico o mental,
2. Su impedimento constituye o resulta en un impedimento importante para que pueda conseguir empleo; y
3. Usted necesita y puede beneficiarse de los servicios de rehabilitación vocacional que lo pueden preparar para obtener, retener o recuperar un empleo.

Si su incapacidad es tan importante que debido a ella no se beneficiaría de los servicios de DOR, se le podrá brindar una oportunidad para demostrar su capacidad para beneficiarse de los servicios de DOR, mediante el trabajo en un campo laboral realista (una experiencia de trabajo de prueba). Si fuese necesario, usted puede recibir servicios de DOR que sean necesarios durante la experiencia de trabajo de prueba.

Recibiendo los Servicios

Orden de Selección-Cuando el DOR no tiene suficiente dinero para dar servicios a todos los solicitantes que sean considerados elegibles para recibir los servicios de DOR, la ley exige que el DOR use un proceso llamado una “Orden de Selección”, para asegurarse de que DOR le dé servicios primero a aquellas personas que tengan las incapacidades más importantes.

Después de que se considere que usted es elegible para recibir los servicios de DOR, recibirá un puntaje de prioridad, llamado Nivel de Importancia de la Incapacidad (LSOD, por sus siglas en inglés) que será usado en el Proceso de orden de Selección. El dar a todos los solicitantes un puntaje LSOD y colocarlos en categorías de prioridad basándose en este puntaje nos proporciona un método justo para poder dar servicios a todos los solicitantes en el orden correcto exigido por ley.

Todas aquellas personas ubicadas en la categoría de “incapacidad más importante” recibirán servicios primero. Todas las personas en la categoría “incapacidad considerable” recibirán servicios después y las personas en la “categoría de incapacidad” recibirán servicios al último.

Dentro de cada categoría, DOR da servicios a los consumidores de acuerdo con la fecha de su solicitud.

Lista de espera-Si el DOR no tiene suficiente dinero disponible para dar servicios a los solicitantes en su categoría de prioridad, a usted se le pondrá en una lista de espera y recibirá una carta cada 90 días para decirle qué categoría está recibiendo servicios en ese momento. En cuanto los fondos estén disponibles, usted será notificado, luego se le darán servicios en el orden de la fecha en que usted presentó su solicitud.

Servicios de Información y Referencia

Si usted está en la lista de espera, el DOR le proporcionará información y referencias para otros servicios en la comunidad que tal vez pueden ayudarle a alcanzar sus metas de empleo hasta que reciba los servicios de DOR.

Plan Individualizado de Empleo (IPE)

Si usted ha solicitado servicios, ha completado el proceso de evaluación, es elegible para recibir servicios, y ha sido colocado en una categoría de prioridad que está actualmente recibiendo servicios, el próximo paso será desarrollar su Plan Individualizado de Empleo (IPE, por sus siglas en Inglés) con su consejero. El IPE es su plan por escrito que incluye una lista de su objetivo de trabajo y los servicios de DOR que usted recibirá para poder encontrar un empleo y mantenerlo. Su consejero le proporcionará información durante el proceso de IPE para que usted pueda hacer elecciones significativas con respecto a su plan. Usted y su consejero conversarán acerca de sus puntos fuertes, recursos, prioridades, preocupaciones, habilidades, aptitudes, intereses, y decisiones informadas a medida que usted desarrolle el plan.

Usted es el socio principal encargado de desarrollar su plan. Usted y su consejero conversarán y juntos determinarán sus metas de empleo. Usted también tendrá la oportunidad, dentro del marco de los reglamentos de DOR, de conversar y escoger los servicios de rehabilitación vocacional específicos, los proveedores y marcos que usted necesita para poder alcanzar sus metas. Usted y su consejero conversarán acerca de los métodos que puede usar para obtener los servicios que necesita.

Desarrollo del IPE

Su IPE incluirá, por lo menos, los siguientes componentes:

- ◆ Descripción de su meta de empleo.
- ◆ Período de tiempo para alcanzar sus metas.
- ◆ Descripción de los servicios y proveedores de servicios que necesitará.
- ◆ Período de tiempo para comenzar con los servicios.
- ◆ Descripción de los métodos usados para conseguir los servicios.
- ◆ Descripción de los criterios que serán usados para evaluar su progreso.
- ◆ Responsabilidades de su consejero, de usted, y de otras personas involucradas en su IPE.
- ◆ Resumen de la participación del consumidor en pagar parte del plan, si fuese necesario.
- ◆ Identificación de beneficios similares que usted pueda solicitar y asegurar.

Usted tiene opciones para desarrollar su IPE, lo cual incluye:

1. Recibir ayuda de su consejero de DOR
2. Recibir ayuda de recursos externos.
3. Desarrollar su propio IPE.

Su consejero:

1. Le explicará cuáles son los componentes del IPE y las pautas de DOR.
2. Le explicará si acaso tal vez tiene que pagar parte de los servicios que reciba (participación financiera) y le explicará porqué es necesario que usted use servicios disponibles provenientes de otras fuentes (beneficios similares) y otro tipo de información relacionada.
3. Le ayudará a completar los formularios de DOR.
4. Le explicará el programa Ticket to Work (TTW por sus siglas en Inglés).
5. Revisará su IPE una vez que este esté completo para asegurarse que sus metas y los servicios necesarios reúnen los requisitos impuestos por las pautas de DOR.

Servicios de Empleo

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

El DOR ofrece servicios para ayudar a los consumidores a alcanzar sus metas de empleo. No todos los consumidores necesitan todos los servicios disponibles. Los servicios de DOR incluyen pero no se limitan a:

- ◆ Consejería y guía,
- ◆ Referencias y ayuda para conseguir servicios de otras agencias,
- ◆ Búsqueda de trabajo y ayuda en la colocación de empleo,
- ◆ Servicios vocacionales y de capacitación,
- ◆ Diagnóstico de impedimentos físicos y mentales,
- ◆ Servicios de ayuda en el sitio de trabajo o de ayuda personal,
- ◆ Servicios de interpretación,
- ◆ Servicios de rehabilitación y orientación / servicios de movilidad para personas sordas y ciegas,
- ◆ Licencias ocupacionales, herramientas, equipos, reservas y suministros iniciales,
- ◆ Asistencia técnica para el trabajo por cuenta propia,
- ◆ Tecnología de rehabilitación asistida,
- ◆ Servicios de apoyo para empleos,
- ◆ Servicios para la familia,
- ◆ Transportación según se necesite, tales como viajes y gastos relacionados, que sean necesarios para permitirle participar en un servicio de rehabilitación vocacional.

Responsabilidades del Consumidor

Después de haber desarrollado su IPE, usted y su consejero tienen responsabilidades. Sus responsabilidades incluyen mantenerse en continua comunicación con su consejero con respecto a sus servicios y las siguientes acciones:

1. Hable con su consejero si tiene algún problema que esté afectando su plan (tal como cambio de domicilio, de su situación médica o económica).
2. Converse a cerca de todo cambio que pudiese ser necesario en su plan.
3. Solicite y asegure los servicios y beneficios similares disponibles (tales como asistencia financiera, subvenciones o servicios a través de agencias que no pertenezcan a DOR).
4. Si fuese necesario, participe de manera financiera en su plan.
5. Asista y participe completamente en los programas y clases de capacitación.
6. Proporcione informes regulares de su progreso y calificaciones, y asista a juntas de revisión anual según lo pida su consejero.
7. Participe totalmente en su búsqueda de trabajo y en actividades para la colocación de empleo.
8. Para obtener un reembolso de DOR, usted deber tener una aprobación previa de su consejero o Supervisor de Rehabilitación antes de comprar cualquier mercancía o servicio en relación con su IPE.
9. Llegue a un acuerdo con su consejero y firme una enmienda escrita del IPE si se hace algún cambio significativo en su IPE.

Responsabilidades del Consejero

Es responsabilidad de su consejero:

1. Proporcionarle consejería y orientación.
2. Mantener su información de manera confidencial, excepto cuando la ley exige que su consejero comparta la información.
3. Informarle a cerca de recursos disponibles para usted y darle referencias específicas cuando sea apropiado.
4. Proporcionarle información con respecto a sus derechos y acciones, incluidos su

derecho a apelar, a solicitar mediación o a presentar una demanda por razones de discriminación.

5. Proporcionarle información acerca del Programa de Asistencia al Cliente (CAP por sus siglas en Inglés) y cómo comunicarse con CAP.
6. Asistir en la coordinación de servicios necesarios para su plan.
7. Examinar su progreso periódicamente y completar una Evaluación Anual para continuar sin demora con la entrega de servicios.
8. Llegar a un acuerdo con usted y proporcionarle una enmienda por escrito que usted firmaría si hay cambios significativos en su plan.
9. Mantenerlo totalmente informado a lo largo del proceso, incluida la oportunidad de hacer una consulta completa una vez que el archivo de su caso (también llamado expediente de servicios) se cierre.

La falta de cooperación, el no cumplir con realizar un esfuerzo razonable o en caso de no cumplir el mantenerse en continua comunicación o con las citas que se hagan podría resultar en la pérdida de otros servicios o en el cierre de su caso.

Cierre de su Caso

Su registro de servicios (también denominado archivo de su caso) puede cerrarse por varios motivos.

El mejor motivo, por supuesto, es debido a que usted ha estado empleado de manera satisfactoria por un período mínimo de 90 días. En ese momento su registro de servicios puede cerrarse exitosamente.

Otros motivos por los cuales su registro de servicios puede cerrarse incluyen:

- ◆ Se determina que usted no es elegible para recibir servicios.
- ◆ Usted no está disponible para completar una evaluación necesaria para determinar su elegibilidad o prioridad para los servicios.
- ◆ Usted deja de comunicarse con DOR y su consejero no puede localizarlo o comunicarse con usted.
- ◆ Usted rehúsa aceptar, participar en, o usar los servicios de DOR.
- ◆ Usted no cumple con cooperar con su Plan de Empleo Individualizado, lo que puede incluir amenazar a un empleado de DOR.
- ◆ Usted se envuelve en alguna actividad criminal, incluyendo fraude, relacionado con solicitar o recibir servicios de rehabilitación vocacional.

Usted tendrá la oportunidad de hacer una consulta completa con su consejero antes de que su registro de servicios se cierre.

Usted tiene derecho a apelar toda decisión que tome DOR, incluida la acción de DOR de cerrar su registro de servicios.

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

Si usted tiene problemas con los servicios que DOR provee, puede solicitar ayuda del Programa de Asistencia al Cliente (CAP por sus siglas en Inglés). Se le anima a que primero trate de resolver el problema con su consejero o el supervisor de su consejero. Un defensor de CAP le dará información, orientación y representación, incluida la ayuda para solicitar acciones legales, administrativas u otras acciones para asegurarle la protección de sus derechos y para ayudarle a acceder a los servicios apropiados. Podrá recibir asistencia de CAP en cualquier momento, desde el momento en que solicita servicios hasta después de que usted deja de recibir servicios. Siempre tiene derecho a traer a un miembro de la familia, representante o defensor de CAP para reunirse con el personal de DOR. Los defensores de CAP son defensores independientes, no son empleados de DOR.

Si usted no puede llegar a un acuerdo para resolver sus preocupaciones a nivel local, CAP puede ayudarle a solicitar, preparar y/o representarlo en una Reunión de Mediación, en una Revisión Administrativa o en una audiencia justa.

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

Referencias en todo el estado

1-800-952-5544 (Voz)

1-866-712 -1085 (TTY)



Revisión Administrativa y Mediación

Cuando ni el consejero ni el Supervisor de Rehabilitación pueden resolverle sus preocupaciones a nivel local, puede solicitar una Revisión Administrativa por el Administrador del Distrito. Una vez más, CAP puede ayudarle con esta solicitud.

La mediación es otra opción para resolver disputas con DOR. La mediación es un proceso voluntario, confidencial, y para resolver problemas, dirigida por mediadores imparciales que no pertenecen a DOR

Las metas de la mediación tienen como objetivo describir de manera completa ambos lados del conflicto, explorar las opciones para resolver el problema, y llegar a conseguir soluciones mutuamente satisfactorias

Este servicio es gratuito para los solicitantes, las personas elegibles y los consumidores. Puede traer un representante para que le sirva de apoyo durante la mediación.

Para más información acerca de cómo solicitar una mediación, por favor comuníquese con el Consejero, Supervisor, o Administrador del Distrito en la oficina del distrito de su localidad. Los números de teléfono de la oficina del distrito se encuentran en las páginas 22-23.

Audiencia Justa

Si usted no está de acuerdo con alguna acción de DOR relacionada con su solicitud o los servicios que se proveen a usted, usted puede solicitar una “audiencia justa” dentro de un año después de la decisión o acción de DOR. Esta es la oportunidad que usted tiene para que esté presente para reconsideración la Junta de Apelaciones de Rehabilitación. Sin embargo, sería para su beneficio que usted trabajara a través del proceso de Administración de Revisión del que se habló anteriormente, primero, antes de solicitar una audiencia justa formal ante la Junta de Apelaciones. Muchos de los problemas pueden resolverse en su localidad, de manera informal y más rápidamente.

La Junta se compone de siete miembros que son nombrados por el Gobernador. La audiencia justa se programara dentro de 45 días a menos que usted esté de acuerdo en una demora. En la audiencia, usted puede comparecer en persona, puede ser acompañado de un representante o puede enviar a alguien en lugar suyo. En lugar de comparecer a una audiencia, usted puede pedirle a la Junta que revise la decisión basándose en los documentos por escrito que usted envíe. La Junta es responsable de revisar la decisión o acción de DOR relacionada con las normas y regulaciones que controlan DOR, y emitir una decisión por escrito dentro de 45 días después de la audiencia. Las solicitudes para una audiencia justa están disponibles a través del personal de DOR y estos deberán enviarse por correo a:

Rehabilitation Appeals Board
Department of Rehabilitation
P.O. Box 944222
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 558-5860 Voz
(916) 558-5862 TTY

Si usted no está satisfecho con la decisión que se tomó durante la audiencia justa, tiene derecho a presentar una petición para una orden o mandato dentro de seis meses, en el Tribunal Superior de California.

Confidencialidad

El Departamento está comprometido a mantener la información que usted nos proporcione de manera confidencial.

La Ley de Prácticas de Información de 1997, Artículos 1798 et seq. del Código Civil de California le garantiza ciertos derechos:

□ *Derecho a la privacidad:*

Sólo se obtendrá información sobre usted que sea pertinente y necesaria para llevar a cabo el propósito del programa del Departamento. La información será usada sólo para procesar el programa de sus servicios, incluidas la resolución de quejas de los consumidores o las apelaciones. Cierta información personal puede ser compartida con la Administración del Seguro Social para poder verificar que usted es elegible para recibir los servicios.

□ *Derecho al acceso:*

Usted puede pedir el acceso a cualquiera de sus registros que el DOR mantenga en archivos. DOR debe permitirle de inmediato a usted o a su representante elegido inspeccionar dichos registros, o debe proporcionarle copias de todo documento o artículo informativo de los expedientes que tengamos en nuestros archivos por diez centavos por página. DOR no le cobrará por las copias del registro si el número de páginas que solicita es menos de 100.

□ *Derecho a solicitar una enmienda de sus registros de servicios:*

Puede solicitar que se haga una corrección de toda la información incorrecta que encuentre en sus registros pidiéndoselo a su consejero. La solicitud deberá hacerse por escrito y tan específica como sea posible. Si el Supervisor de Rehabilitación no está de acuerdo con la corrección que usted quiere hacerle al registro, usted puede solicitar una Revisión Administrativa o una audiencia justa. (Vea páginas 16-17). Si los resultados de la revisión o audiencia muestran que no están de acuerdo con su corrección al registro, usted puede presentar una declaración por escrito, de extensión razonable, con su punto de vista acerca de la información en conflicto. Esta declaración permanecerá en sus registros.

Divulgación

Por lo general, el DOR no puede revelar información del consumidor sin antes recibir autorización de usted, el consumidor. El consumidor debe firmar un formulario de divulgación apropiado antes de que el DOR pueda divulgar información a cualquier persona, incluida información a miembros de su familia a menos que haya una orden del juzgado o una ley que exige que divulguemos esa información.

Se les prohíbe a todas las personas que tengan acceso a sus registros volver a revelar esta información a cualquier persona sin su consentimiento informado, específico, por escrito.

Discriminación

Es la norma de DOR brindarle servicios a todas las personas que reúnan los requisitos de incapacidad sin discriminación sobre la base de la situación protegida de las mismas, incluyendo: incapacidad física o mental, edad, sexo, color, grupo étnico, raza, origen de nacionalidad, ascendencia, religión, condición médica, orientación sexual o estado civil.

A veces los reglamentos o normas de DOR no pueden permitirle a su consejero aprobar cierto servicio que usted ha solicitado y su solicitud se cambiará o se le negará. Este tipo de decisión es un desacuerdo, pero no es discriminación. Sin embargo, un desacuerdo o decisión pueden considerarse discriminación si la razón por la que su consejero no está de acuerdo con usted o le niega su solicitud es a causa de su raza, su edad, su incapacidad u alguna otra situación protegida arriba mencionada.

Usted tiene derecho de que otra persona que no sea su consejero resuelva los desacuerdos que tenga con su consejero. Tiene derecho a llamar a un defensor de CAP para que le ayude a resolver el desacuerdo (vea página 13). También tiene derecho a solicitar una Revisión Administrativa, Mediación, y/o una audiencia justa para resolver el desacuerdo (vea páginas 13- 14). Estos procesos pueden resolver la mayoría de los desacuerdos.

Si usted tiene pruebas que demuestren que dicho desacuerdo es a causa de su raza, su incapacidad u otra situación protegida; usted tiene derecho a presentar una demanda por discriminación para resolver el problema, dentro de 180 días de la fecha en que ocurrió la acción discriminatoria. Existen tres maneras de presentar una demanda por discriminación:

1. Comuníquese con el Administrador del Distrito y pida una revisión administrativa relacionada con la discriminación. Explíqueles porqué usted piensa que el desacuerdo o la negación están basados en discriminación. Dado que el Administrador del Distrito está ubicado más cerca de donde se le brindan los servicios, ella o él podrían resolver su demanda de manera directa y más

rápidamente que por otros métodos de queja. Puede comunicarse con el Administrador del Distrito usando la Información de Contacto que aparece en las páginas 17-18.

2. Comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento (OCR por sus siglas en Inglés) y proporcione pruebas que demuestren porqué usted piensa que el desacuerdo o la negación están basados en discriminación en vez de estar basados en las normas o reglamentos del DOR y de sus ideas sobre cómo resolver la demanda. OCR realizará una investigación si fuese necesario y le informará a usted de los resultados. Comuníquese con OCR a:

Department of Rehabilitation
Office of Civil Rights
P.O. Box 94422
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 558-5850 (Voz); (916) 558-5852 (TTY)

3. Comuníquese con el Departamento de Educación de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles (USDOE OCR por sus siglas en Inglés). Explíqueles cuál es el desacuerdo o la negación y proporcione pruebas que demuestren porqué usted piensa que está basado en discriminación. USDOE OCR puede investigar su queja y trabajar con DOR para resolverla si es apropiado.

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

Dónde Encontrar Información

www.dor.ca.gov

Greater East Bay

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

Northern Sierra

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

Redwood Empire

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

San Francisco

301 Howard Street, Suite 700
San Francisco, CA 94105-6604
(415) 904-7100
(415) 904-5996 FAX
(415) 904-7138 TTY

San Joaquin Valley

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

San Jose

100 Paseo de San Antonio
Room 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355
(408) 277-1270 FAX
(408) 277-1375 TTY

Santa Barbara

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

División Sur

Greater Los Angeles

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

Los Angeles South Bay

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

Orange/San Gabriel

222 S. Harbor Boulevard
Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800
(714) 991-0843 FAX
(714) 991-0842 TTY

Inland Empire

3130 Chicago Avenue, Suite 5
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650
(951) 782-6676 FAX
(951) 782-3296 TTY

San Diego

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

Van Nuys/Foothill

5900 Sepulveda Boulevard
Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024
(818) 901-4316 FAX
(818) 901-5086 TTY

Línea Directa de Ticket To Work

1-866-449-2730
1-866-359-7705-TTY

Programa de Asistencia al Cliente

1-800-952-5544
1-866-712-1085-TTY

Estado de California
Agencia de Salud y Servicios Humanos
Departamento de Rehabilitación



El DOR es un Programa / Empleador que Ofrece Igualdad de Oportunidades

AVISO PARA LAS PERSONAS QUE NO HABLAN INGLÉS

Si usted es un solicitante, un consumidor o una persona que está buscando información acerca de DOR, usted tiene derecho a comunicarse con el personal de DOR en su idioma primario.

Por favor díganos si es difícil para usted entender o hablar Inglés y conseguiremos ayuda para comunicarnos con usted en su idioma.

Si quiere informarle al personal de DOR o quejarse con DOR acerca de algún obstáculo con respecto al idioma con el personal de DOR, por favor pida hablar con el Supervisor de Rehabilitación en la oficina de su localidad para resolver el obstáculo con respecto al idioma.

Esta publicación está a su disposición en versión Braille, impresión de tamaño grande, disquete para computadora o casete. Los pedidos deben realizarse a:

Department of Rehabilitation
External Affairs
(916) 558-5888 Público
(916) 558-5872 TTY
externalaffairs@dor.ca.gov



Arnold Schwarzenegger
Gobernador
Estado de California

Kimberly Belshé
Secretaria
Agencia de Salud y Servicios Humanos

Anthony P. Sauer
Director
Departamento de Rehabilitación

www.dor.ca.gov



(DR1008, Spanish -Rev 08-2008)