DEPARTMENT OF REHABILITATION

Employment, Independence & Equality

Aklat ng Impormasyon Para sa Tagatangkilik

Layunin

Ang Departamento ng Rehabilitasyon sa California (DOR) ay nakikipagtulungan sa mga tagatangkilik at iba pang mga kabakas nito upang makapagbigay ng mga serbisyo at pagtataguyod na naghahantong sa pagta-trabaho, independiyenteng pamumuhay at pagkakapantay-pantay para sa mga indibidwal na may kapansanan.

Mga Nilalaman

Layunin……1
Panimula……..3
Sino ang mga Dapat Humiling ng mga Serbisyo……4
Paano Hihiling ng mga Serbisyo……4
Pamamaraan ng Pagsusuri……5
Paano Makakatulong sa Pamamaraan ng Pagsusuri……..7
Pagiging Karapat-Dapat……..8
Pagtanggap ng mga Serbisyo……...9
Impormasyon at mga Mungkahing Serbisyo……..10
Iniaangkop na Plano Para sa Paghahanapbuhay (IPE)… ……....10
Pagbubuo ng IPE……....11
Mga Serbisyong Panghanapbuhay……12
Mga Tungkulin ng Tagatangkilik……13
Mga Tungkulin ng Tagapayo……..13
Pagsasara ng Kaso……..15
Programang Tulong sa Kliyente (CAP)……16
Pamunuang Pagsusuri at Pamamagitan……..17
Makatarungang Pagdinig……18
Kalihiman ……19
Pagpapahayag……..20
Diskriminasyon……...21
Saan Makakakuha ng Impormasyon……...23-24
(Listahan ng adres at telepono ng nga distrito ng DOR)
Paunawa sa mag hindi nagsasalita ng Ingles……25

Panimula

Kung ikaw ay may kapansanan, ang Departamento ng Rehabilitasyon (Department of Rehabilitation) (DOR) ay tutulungan ka upang matamo mo ang iyong layunin na pang-hanapbuhay at makamit mo ang indipendiyenteng pamumuhay. Ang aklat na ito ang iyong magiging patnubay sa DOR at sa mga serbisyong ibinibigay namin sa aming mga tagatangkilik.

Bilang tagatangkilik ng DOR, ang iyong programang pang-rehabilitasyon ay iaayon sa iyong tiyak na hangaring pangkabuhayan at bubuuin mo at ng iyong tagapayo.

Ikaw ang pinakamahalagang tao sa hakbang na ito. Ang iyong tagapayo ay may kasanayan na makipagtulungan sa iyo upang makamit mo ang iyong panghanap-buhay na hangarin, ipaaalam sa iyo ang mga serbisyo na ibinibigay ng DOR, at patpatnubayan ka patungo sa ibang ahensiya para sa iba pang mga serbisyo na maaari mong kailanganin.

Kung hindi mo makita ang mga sagot sa iyong mga katanungan sa aklat na ito, maari lamang na makipag-ugnayan sa iyong tagapayo o sa kanyang superbisor sa lokal na opisina ng DOR sa inyong lugar.

Ang telepono at adres ng mga distrito ng DOR ay nasa mga pahina 23-24.

Sino ang mga Dapat Humiling ng Mga Serbisyo

- Ikaw ba ay may kapansanan?
- Nais mo bang magtrabaho?
- Ikaw ba ay nahihirapang humanap ng trabaho o manatili sa isang trabaho dahil sa iyong kapansanan?
- Ikaw ba ay naniniwala na ang mga serbisyong pang-rehabilitasyon, tulad ng paglalagay sa trahabo, pagsasanay, o iba pang paghahanda sa pagta-trabaho ay matutulungan kang makakuha o manatili sa trabaho?

Kung sinagutan mo ng “oo” ang lahat ng mga katanungang ito, ikaw ay malamang na maging karapat-dapat sa mga serbisyo ng DOR. Para sa karagdagang kaalaman, makipag-ugnayan lamang sa inyong lokal na opisina ng distrito ng DOR na nakalista sa mga pahina 23-24.

Paano Hihiling ng Mga Serbisyo

Narito ang paraan kung paano hihiling ng mga serbisyo mula sa inyong local na opisina ng DOR:

1. Magpunta sa pinakamalapit na opisina ng DOR sa inyong lugar at isagawa ang isang aplikasyon.
2. Tumawag sa lokal na opisina ng DOR at humiling ng aplikasyon o humiling na kausapin ang tagapayo sa araw na iyon (Counselor of the Day) upang sagutin ang iyong mga tanong tungkol sa mga serbisyo ng DOR .
3. Isagawa ang isang aplikasyon sa pamamagitan ng internet sa: "http://www.dor.ca.gov" o gumawa ng kopya ng aplikasyon mula sa website na ito at ipadala ang isinagawang aplikasyon sa inyong lokal na opisina ng DOR.
4. Bigyan kami ng impormasyon na kinakailangan upang masimulan ang pamamaraan ng pagsusuri ng iyong aplikasyon.

Matapos kang humiling ng serbisyo at magbigay ng pangunahing impormasyon sa DOR, ikaw ay bibigyan ng takdang pakikipanayam sa isang tagapayo upang masimulan ang pamamaraan ng pagsusuri.

Pamamaraan ng Pagsusuri

Ang layunin ng pamamaraan ng pagsusuri ay upang makapagbigay sa iyo at sa iyong tagapayo ng isang pagkakataon na pagusapan ang iyong kapansanan, at lubos na maalaman at maunawaan kung gaanong naa-apektohan ng iyong kapansanan ang iyong kakayahang magtrabaho, at ang uri ng mga serbisyo ng DOR na maaari mong kailanganin upang matulungan ka sa pagkakaroon ng hanapbuhay.

Pagiging Karapat-dapat - Ikaw at ang iyong tagapayo ay mangangalap at susuriin ang medikal at iba pang impormasyon upang matukoy at matimbang kung paanong ang iyong kapansanan ay naa-apektohan ang iyong kakayahang magtrabaho, at kung paanong ang mga serbisyo ng DOR ay maaring makatulong sa iyo na makakuha o manatili sa trabaho. Matapos makakuha ng sapat na impormasyon, pagpapasiyahan ng iyong tagapayo kung ikaw ay karapat-dapat sa mga serbisyo ng DOR.

Antas ng Kahalagahan ng Kapansanan (Level of Significance of Disability) (LSOD) - Pag-aaralan at tatalakayin ninyo ng iyong tagapayo ang mga impormasyong nakalap mula sa iyo at sa iba pang pinagkunan tungkol sa iyong kapansanan. Pagkakasunduan ninyo kung paanong nililimitahan ng iyong kapansanan ang iyong kakayahan sa limang pangkalahatang larangan ng pagkilos-kilos, kabilang ang: komunikasyon, pagkilos, pakikisalamuha sa iba, pangangalaga sa sarili, at kakayahang kayanin ang trabaho. Batay sa pagsusuring ito, bibigyan ka ng iyong tagapayo ng antas ng kahalagahan ng kapansanan (Level of Significance of Disability score) (LSOD) na siyang kakatawan sa iyong limitasyon sa pagta-trabaho. Ang pagtitimbang ng iyong LSOD score ay karaniwang natatapos sa loob ng 90 araw mula sa petsa ng iyong aplikasyon.

Pagsusuri ng mga Kinakailangan sa Pang-Bokasyunal na Rehabilitasyon - Tatalakayin ninyo ng iyong tagapayo ang iyong mga hilig at ang iyong mga kakayahan, at magpapasiya kung anong mga serbisyo at tulong ang iyong kakailanganin upang mamalagi sa na-aangkop na trabaho.

Bibigyan ka ng impormasyon at hihimukin ka na mamili habang lummalahok sa pamamaraan ng pang-bokasyonal na rehabilitasyon. Sa iyong kahilingan, ang DOR ay makikipag-ugnayan sa iyo sa iyong pagunahing wika at sa iba pang naaangkop na paraan ng pakikipag-usap upang lubos mong maintindihan ang pamamaraan.

Masigasig na Pagsali - Ang pamamaraan ng pang-bokasyonal na rehabilitasyon ng DOR ay mas mabilis na kikilos kung ikaw ay masigasig na makikipag-tulungan sa iyong tagapayo at ibibigay sa lalong madaling panahon ang lahat ng impormasyon na hinihingi.

Paano Makakatulong sa Pamamaraan ng Pagsusuri

1. Dalhin ang kinakailangang impormasyon sa unang pakikipagkita sa iyong tagapayo, kabilang ang:
   - Anumang dokumentong mayroon ka tungkol sa iyong kapansanan.
   - Mga pinakabagong rekord at liham ng benepisyo tulad ng mga mula sa Pangasiwaan ng Panlipunang Seguridad (Social Security Administration) (SSA), o ang iyong Tiket sa Trabaho (Ticket to Work) mula sa pederal na programang Tiket sa Trabaho.
   - Lista ng mga pangalan, adres, at telepono ng mga doktor, mga dalubhasa, at mga ahensiyang iyong kinunsulta tungkol sa iyong kapansanan.

2. Alamin at intindihin ang pamamaraan ng rehabilitasyon.
   - Basahin ang impormasyong ibinigay namin sa iyo tungkol sa programa.
   - Kung mayroon kang nabasa o isang bagay na inilarawan ng iyong tagapayo na hindi mo naintindihan, hilingin sa tagapayo mo na ipaliwanag ito.

3. Tumupad sa iyong pakikipagtipan sa tagapayo at dumating sa takdang oras.
   - Tumawag sa opisina ng iyong tagapayo kung hindi ka makakarating sa itinakdang araw ng pagkikipagkita sa tagapayo.
   - Ipaalam sa iyong tagapayo kung ikaw ay lumipat ng tirahan o nagbago ng numero ng telepono.

4. Subaybayan at tuparin ang alinmang bahagi ng kasunduan ninyo ng iyong tagapayo.

Pagiging Karapat-Dapat

Kung matatanggap ng DOR ang lahat ng mga impormasyong hiniling tungkol sa iyong kapansanan, ipaaalam sa iyo ng iyong tagapayo sa pamamagitan ng liham, sa loob ng 60 araw mula sa araw ng matanggap namin ang iyong aplikasyon, ang iyong pagiging karapat-dapat. Kung ang impormasyon tungkol sa iyong pagiging karapat-dapat ay nahuli, pag-uusapan at pagkakasunduan ninyo ng iyong tagapayo and isang tiyak na petsa ng pagpapalawig sa pagtukoy ng iyong pagiging karapat-dapat.

Kung ikaw ay tumatanggap ng benepisyo mula sa SSA o kung ikaw ay may tunay na Tiket sa Trabaho, ikaw ay ipinalalagay na karapat-dapat sa mga serbisyo mula sa DOR.

Ang pagiging karapat-dapat sa mga serbisyo ng DOR ay batay sa mga sumusunod:

1. Mayroon kang kapansanan na pangkatawan o pang-kaisipan,
2. Ang inyong kapansanan ay nagdudulot ng malaking hadlang sa trabaho; at
3. Kailangan mo, at maaaring makinabang ka sa mga serbisyong pang-bokasyonal na rehabilitasyon upang maihanda ka na makakuha, manatili, o muling makabalik sa trabaho.

Kung ang iyong kapansanan ay malaki at maaaring hindi ka makinabang sa serbisyo ng DOR, maaari kang mabigyan ng pagkakataon na maipakita ang inyong kakayahan na makinabang sa pamamagitan ng pagsubok sa iyong kakayahang magtrabaho sa isang makatotohanang pwesto ng trabaho. Kung kinakailangan, maaari kang tumanggap ng naaangkop na serbisyo mula sa DOR habang ikaw ay lumalahok sa pagsusubok na ito.

Pagtanggap ng mga Serbisyo

Hanay ng Pagpili– Kung ang DOR ay walang sapat na pondo upang mapaglingkuran ang lahat ng mga nagpatala na napatunayang karapat-dapat sa mga serbisyo ng DOR, iniaatas ng batas na gumamit ang DOR ng pamamaraang tinatawag na Hanay ng Pagpili (Order of Selection) (OOS), upang maseguro na unang paglilingkuran yoong may mga pinakamalaking kapansanan.

Matapos na ikaw ay mapag-alamang karapat-dapat sa mga serbisyo ng DOR, ikaw ay tatanggap ng puntos ng prayoridad (priority score), tinatawag na antas ng kahalagahan ng kapansanan (Level of Significance of Disability) (LSOD), na gagamitin sa hanay ng pagpili. Ang pagbibigay sa lahat ng LSOD, at ang paglalagay sa kanila ayon sa nararapat na kategorya ng prayoridad batay sa puntos na ito ay nagbibigay ng patas na pamamaraan upang mapaglingkuran ang lahat ng aplikante ayon sa tamang hanay na iniaatas ng batas.

Ang lahat ng nasa katergoryang "pinakamalaki ang kapansanan" ang unang paglilingkuran. Ang lahat ng nasa kategorya ng " malaki ang kapansanan" ang sunod na paglilingkuran, at ang nasa kategorya ng "may kapansanan" ang siyang huling paglilingkuran.

Sa loob ng bawat kategorya, ang DOR ay nagsisilbi sa mga tagatangkilik ayon sa petsa ng kanilang aplikasyon.

Lista ng mga Maghihintay - Kung ang DOR ay walang sapat na pondong nakalaan upang mapaglingkuran ang mga aplikanteng kasama sa iyong kategorya ng prayoridad, ilalagay ka sa listahan ng mga maghihintay at tatanggap ng liham tuwing 90 na araw upang ipaalam sa iyo kung anong kategorya ang kasalukuyang pinaglilingkuran. Pagkarating na pagkarating ng pondo, ikaw ay sasabihan, at paglilingkuran batay sa petsa nang iyong idinulog ang iyong aplikasyon.

Impormasyon at mga Mungkahing Pang-Serbisyo

Kung ikaw ay nasa listahan ng mga naghihintay, bibigyan ka ng DOR ng impormasyon at mga mungkahi tungkol sa iba pang mga serbisyong pang-pamayanan na maaaring makatulong sa iyo sa pagsisikap na maabot ang iyong layuning pangkabuhayan hanggang sa makatanggap ka ng serbisyo mula sa DOR.

Iniaangkop na Plano Para sa Paghahanapbuhay (Individualized Plan for Employment) (IPE)

Kung ikaw ay nagpatala para sa mga serbisyo, tinapos ang pamamaraan ng pagsusuri, napagpasiyahang karapat-dapat sa mga serbisyo, at inilagay sa kategorya ng prayoridad na paglilingkuran, ang susunod na hakbang ay ang pagbubuo ninyo ng iyong tagapayo, ng iyong Iniaangkop na Plano para sa Paghahanapbuhay (IPE). Ang IPE ay ang iyong nakasulat na plano na nagsasaad ng iyong layunin sa paghahanapbuhay at mga serbisyo ng DOR na iyong tatanggapin upang makahanap at manatili sa iyong trabaho. Bibigyan ka ng iyong tagapayo ng impormasyon sa buong pamamaraan ng IPE upang makagawa ka ng makabuluhang pagpili ukol sa iyong plano. Tatalakayin mo at ng iyong tagapayo ang iyong natatanging kalakasan, mga napagkukunan ng kabuhayan, mga pangunahing bagay sa iyo, mga kakayahan, mga kawilihan, at kaalaman ukol sa pagpipili habang binubuo ninyo ang iyong IPE.

Ikaw ang pangunahing tauhan sa pagbubuo ng iyong IPE. Tatalakayin mo at ng iyong tagapayo at aalamin ang iyong mga layunin sa paghahanapbuhay. Ikaw ay magkakaroon din ng pagkakataon, ayon sa panuntunan ng DOR, na talakayin at pumili ng tiyak na mga serbisyong pang-bokasyonal na rehabilitasyon, mga tagapagkaloob ng serbisyo, at mga pagsasa-ayos na kakailanganin mo upang maabot ang iyong mga hangarin. Tatalakayin mo at ng iyong tagapayo ang mga paraang maaari mong gamitin upang makakuha ng mga serbisyong kinakailangan.

Pagbubuo ng IPE

Ang iyong IPE ay kailangang mayroon ng mga sumusunod:

- Paglalarawan ng iyong layunin sa paghahanapbuhay.
- Tiyak na panahon upang makamit ang iyong layunin sa paghahanapbuhay.
- Paglalarawan ng mga serbisyo at mga magkakaloob ng mga serbisyo na kakailanganin mo.
- Tiyak na panahong nakalaan sa pagsisimula ng mga serbisyo.
- Paglalarawan ng mga paraang gagamitin upang makakuha ng mga serbisyo.
- Paglalarawan ng pamantayan na gagamitin sa pagsusuri ng iyong pag-unlad.
- Mga tungkulin mo, ng iyong tagapayo, at ng iba pang may kaugnayan sa iyong IPE.
- Balangkas ng pakikipagtulungan ng tagatangkilik sa pagbabayad sa bahagi ng IPE, kung angkop.
- Pagtukoy ng kahambing na mga benepisyong maaari mong hilingin at makuha.

Mayroon kang pagpipilian sa pagbubuo ng iyong IPE, kabilang ang:

1. Pagtanggap ng tulong mula sa tagapayo mo sa DOR.
2. Pagtanggap ng tulong mula sa ibang mga mapagkukunan.
3. Pagbubuo ng iyong sariling IPE.

Ang Iyong Tagapayo ang:

1. Magpapaliwanag ng mga nilalaman ng IPE at ng mga pamantayan ng DOR.
2. Magpapaliwanag kung kailangan kang magbayad ng bahagi ng mga serbisyo (pinansiyal na pakikilahok) at ipaliwanag ang kinakailangang paggamit ng mga kahambing na serbisyo mula sa ibang mapagkukunan, at iba pang kaugnay na impormasyon.
3. Tulungan kang isagawa ang mga porma ng DOR.
4. Ipaliwanag ang programang Tiket sa Trabaho (Ticket to Work) (TTW).
5. Suriin ang binuong IPE upang matiyak ang iyong mga layunin at mga serbisyong kinakailangan ay ayon sa mga pamantayan ng DOR .

Mga Serbisyong Panghanapbuhay

Ang iyong IPE ay kinakailangang buong-buo, pirmado mo, at aprubado sa pamamagitan ng panulat ng iyong tagapayo at/o ng kanyang superbisor bago masimulan ang pagtanggap ng mga serbisyo na kasama sa IPE.

Ang DOR ay nagkakaloob ng maraming serbisyo upang tulungan ang mga tagatangkilik sa pagkamit ng kanilang layunin sa paghahanapbuhay. Hindi lahat ng makukuhang serbisyo ay kakailanganin ng lahat ng tagatangkilik. Ang mga serbisyo ng DOR ay kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:

- Pagpapayo at pagpapatnubay,
- Mga mungkahi at tulong upang makakuha ng serbisyo mula sa ibang ahensiya,
- Paghahanap ng trabaho at tulong sa paglalagay sa trabaho,
- Mga gawaing bokasyunal at iba pang mga serbisyo sa pagsasanay,
- Pagsusuri ng kapansanang pangkatawan at pangkaisipan,
- Serbisyong pansarili na tulong sa trabaho,
- Serbisyo ng mga tagasalin ng wika,
- Serbisyo na pagtulong sa mga bingi at bulag,
- Mga lisensiya sa trabaho, mga kagamitan, kasangakapan, at mga pangunang kagamitan at kasangkapan,
- Tulong teknikal para sa pansariling empleyo,
- Tulong na teknolohiya para sa trabaho
- Serbisyo para sa sinusustentuhang hanapbuhay,
- Serbisyong pang-pamilya,
- Transportasyon na kakailanganin, tulad ng pagbibiyahe at mga kaugnay na gastusin, na kinakailangan upang makilahok sa programang pang-bokasyonal na rehabilitasyon.

Mga Tungkulin ng Tagatangkilik

Matapos na buuin ang iyong IPE, ikaw at ang iyong tagapayo ay mayroong mga tungkulin. Kabilang sa mga tungkuling ito ay ang patuloy na pakikipagugnayan sa iyong tagapayo ukol sa iyong mga serbisyo at sa mga sumusunod na kilusin:

1. Kausapin ang iyong tagapayo kung ikaw ay mayroong problema na nakakaapekto sa iyong IPE (tulad ng mga pagbabago sa iyong tirahan, medikal, o kalagayang pinansiyal).
2. Pag-usapan ang anumang mga pagbabago na maaaring kailanganin sa iyong IPE.
3. Mag-aply at seguraduhin ang mga kahambing na serbisyo at mga benepisyo (tulad ng tulong pinansiyal, mga gawad, o mga serbisyo mula sa mga ahensiyang hindi sakop ng DOR).
4. Kung kinakailangan, makilahok sa gastusin kaugnay ng iyong IPE.
5. Dumalo at ganap na makilahok sa mga programang pagsasanay at mga klase.
6. Magbigay ng mga ulat, pana-panahon, ukol sa iyong pag-unlad, mga marka, at dumalo sa mga taunang pagsusuri na itinakda ng iyong tagapayo.
7. Ganap na makilahok sa paghahanap ng trabaho at mga gawain ng paglalagay sa trabaho.
8. Upang maibalik sa iyo ng DOR ang iyong mga gastusin, ikaw ay kinakailangang may pahintulot muna mula sa iyong tagapayo o sa kanyang superbisor bago ka bumili ng anumang bagay o serbisyo na may kaugnayan sa iyong IPE.
9. Makipagkasunduan sa iyong tagapayo at pirmahan ang nabagong IPE kung nagkaroon ng mahalagang pagbabago sa iyong IPE .

Mga Tungkulin ng Tagapayo

Tungkulin ng iyong tagapayo ang:

1. Magbigay ng payo at patnubay .
2. Panatilihing lihim ang impormasyon, maliban lamang kung hinihingi ng batas na ipamahagi ng tagapayo ang impormasyon.
3. Ipaalam sa iyo ang mga tukoy na maaaring mapagkukunan ng naaangkop na tulong.

4. Magbigay ng impormasyon tungkol sa iyong karapatan at mga lunas, kabilang ang iyong karapatan na umapila o hindi sumang-ayon, humiling ng pamamagitan, o maghain ng sumbong ukol sa diskriminasyon.
5. Magbigay ng impormasyon tungkol sa Programang Tulong sa Kliyente (Client Assistance Program) (CAP) at kung paano ka makikipag-ugnayan dito.
6. Tumulong sa paguugnay ng mga serbisyong kakailanganin sa iyong IPE.
7. Suriin sa tuwi-tuwina ang iyong pag-unlad at tapusin ang taunang pasusuri upang maipagpatuloy ang pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo sa maagap na panahon.
8. Magkipagkasunduan sa iyo at gumawa ng kasulatan ng pagbabago na iyong pipirmahan sakaling may mahalagang pagbabago sa iyong IPE.
9. Panatilihing alam mo ang lahat ng nangyayari sa buong pamamaraan, kabilang ang pagkakataon na makipagsanggunian ukol sa pagsara ng rekord ng iyong kaso.

Ang hindi pakikipagtulungan, hindi paggawa ng makatuwirang pagsusumikap, o hindi pagpapanatili ng tuloy-tuloy na komunikasyon o mga takdang pakikipag-kita, ay magbubunga sa kawalan ng karagdagang serbisyo at pagsasara ng iyong kaso.

Pagsasara ng Kaso

Ang rekord ng iyong mga serbisyo ay maaaring isara batay sa iba't-ibang dahilan.

Ang pinakamainam na dahilan, siyempre, ay dahil sa ikaw ay 90 araw o mahigit nang may kasiya-siyang trabaho. Sa panahong ito ang iyong rekord ng mga serbisyo ay maaari nang maisara na matagumpay.

Ang iba pang dahilan sa pagsasara ng rekord ng inyong mga serbisyo ay:

- Napag-alamang ikaw ay hindi karapat-dapat sa mga serbisyo.
- Hindi mo maaaring tapusin ang kinakailangang pagsusuri upang maalaman ang iyong pagiging karapat-dapat o ang iyong prayoridad para sa mga serbisyo.
- Inihinto mo ang iyong pakikipag-ugnayan sa DOR at hindi ka matagpuan or matawagan.
- Tinanggihan mong tumanggap, lumahok, o gumamit ng mga serbisyo mula sa DOR.
- Hindi ka tumulong sa iyong IPE; maaari din na isama dito ang pagbabanta sa empleado ng DOR.
- Ikaw ay may gawaing kriminal, kabilang ang pandaraya kaugnay ng iyong aplikasyon o pagtanggap ng mga serbisyong pang-bokasyonal na rehabilitasyon.

Magkakaroon ka ng pagkakataon na makipagsanggunian ng ganap sa iyong tagapayo bago isara ang iyong rekord ng mga serbisyo.

May karapatang ka na umapila sa anumang kilos ng DOR, kabilang ang pagpapasiya na isara ang iyong rekord ng mga serbisyo.

Programang Tulong sa Kliyente
(Client Assistance Program)

Kung mayroon kang mga problema sa mga serbisyo na iginawad ng DOR, ikaw ay maaaring humiling ng tulong mula sa Programang Tulong sa Kliyente (CAP). Ikaw ay hinihikayat na subukang ayusin muna ang problema sa pamamagitan ng iyong tagapayo o ng kanyang superbisor. Ang kinatawan ng CAP ay maaaring makapagbigay sa iyo ng impormasyon, payo, at maging kinatawan, kabilang na ang mga tulong sa pagsusulong na pambatas, pang-pamahalaan, o iba pang mga naaangkop na remedyo upang maseguro ang pangangalaga ng iyong mga karapatan, at upang makatulong sa pagbibigay daan sa iba pang mga naaangkop na serbisyo. Maaari kang mabigyan ng tulong mula sa CAP sa anumang oras mula sa panahong ikaw ay nag-aply para sa mga serbisyo hanggang sa panahong itinigil ang pagtanggap mo ng mga serbisyo. Nasasaiyo ang karapatang magdala ng miyembro ng pamilya, kinatawan, o tagapagtaguyod ng CAP upang makipanayam sa tauhan ng DOR. Ang mga tagapagtaguyod ng CAP ay mga independiyenting kinatawan at hindi mga empleyado ng DOR.

Kung hindi mo makamit ang kalutasan ng iyong mga suliranin sa lokal na pangasiwaan, maaari kang tulungan ng CAP na humiling, maghanda, at/o kumatawan para sa iyo sa isang Pamamagitan (Mediation Meeting), Pamunuang Pagsusuri (Administrative Review), o Patas na Pagdinig (Fair Hearing) .

Programang Tulong sa Kliyente
(CAP)
Sanggunian sa buong estado ng California

1-800-952-5544 (Boses)
1-866-712-1085 (TTY)

Pamunuang Pagsusuri at Pamamagitan
(Administrative Review, Mediation)

Kung hindi ka makakuha ng kalutasan sa iyong suliranin sa pamamagitan ng inyong tagapayo o sa superbisor ng lokal na opisina ng DOR, maaari kang humiling ng Pamunuang Pagsusuri (Administrative Review) sa Tagapamahala ng Distrito (District Administrator). Muli, matutulungan ka ng CAP sa kahilingang ito.

Ang Pamamagitan (Mediation) ay isa pang paraang maaaring gamitin para sa paglutas ng mga hindi pagkakaunawaan sa DOR. Ang pamamagitan ay kusang-loob, lihim, at isang paraan ng paglutas ng suliranin, sa tulong ng kwalipikado at walang kinikilingang mamamagitan na mula sa labas ng DOR.

Ang mga layunin ng pamamagitan ay magkaroon ng ganap na paglalarawan ng alitan ng bawat panig, suriin ang mga maaaring kalutasan ng suliranin, at mapagkasunduan ang kalutasan na kasiya-siya sa bawat isa.

Ang serbisyong ito ay libre sa mga aplikante, mga karapat-dapat, at tagatangkilik. Ikaw ay maaaring magdala ng kinatawan upang alalayan ka habang isinasagawa ang pamamagitan.

Para sa impormasyon sa paghiling ng Pamamagitan, maaring makipag-ugnayan sa tagapayo, superbisor, o Tagapamahala ng Distrito sa inyong lokal na Distrito ng DOR. Nakalista sa pahina 23-24 ang mga telepono at adres ng mg Distrito.

Patas na Pagdinig
(Fair Hearing)

Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa alinmang kilos ng DOR kaugnay ng iyong aplikasyon o ng iyong mga serbisyo, ikaw ay maaaring humiling ng Patas na Pagdinig (Fair Hearing) sa loob ng isang taon matapos ang pagpapasiya o aksyon ng DOR. Ito ang iyong pagkakataon na iharap ang iyong apila sa Lupong Pang-Apila ng Rehabilitasyon (Rehabilitation Appeals Board). Gayunpaman, maaaring makabuti sa iyo na makipagtulungan sa pamamaraan ng pamunuang pagsusuri bago humiling ng pormal na pagdinig sa harap ng Lupong Pang-Apila. Karamihan ng mga suliranin ay maaaring malutas sa lokal, impormal, at sa mas mabilis na pamamaraan.

Ang Lupon ay binubuo ng pitong miyembro na hinirang ng Gobernador. Ang patas na pagdinig ay itatakda sa loob ng 45 na araw maliban lamang kung pumayag ka na ipagpaliban ito. Sa pagdinig, maaari kang humarap ng personal, maaaring magsama ng kinatawan o magtalaga ng isang dadalo para sa iyo. Kaysa dumalo sa pagdinig, maaari kang humiling sa Lupon na suriin ang pagpapasiya ng DOR batay sa dokumento na iyong iniharap. Ang Lupon ang siyang may pananagutan na suriin ang pagpapasiya ng DOR o ang kilos nito kaugnay ng mga batas at pamantayan na sinusunod ng DOR, at magbibigay ng nakasulat na kapasyahan ang Lupon sa loob ng 45 araw ng pagdinig. Ang porma ng Paghiling ng Patas na Pagdinig ay makukuha sa mga tauhan ng DOR at dapat ipadala sa:

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

Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa kapasiyahan ng Patas na Pagdinig, ikaw ay may karapatan na magharap ng petisyon para sa "writ of mandate" sa loob ng anim na buwan sa Hukumang Superyor ng California.

Kalihiman
(Confidentiality)

Ang Kagawaran ay nangangakong pamamalagiing lihim ang alinmang impormasyon na iyong ibibigay.

Ang "Information Practices Act of 1977, California Civil Code, Sections 1798 et seq., ay ginagarantiyahan sa iyo ang mga tukoy na karapatan:

- *Karapatang Pampribado:*

Yoon lamang impormasyon na ukol sa iyo na mahalaga at kinakailangan para sa layunin ng programa ng Kagawaran ang kakalapin. Ang impormasyon ay gagamitin lamang sa pamamaraan ng programa para sa mga serbisyo, kabilang na ang pagsasa-ayos ng mga sumbong o apila ng tagatangkilik. Ang ibang personal na impormasyon ay maaaring ibahagi sa Pangasiwaan ng Panlipunang Seguridad (Social Security Administration) sa pagbabatid ng iyong pagiging karapat-dapat sa mga serbisyo.

- *Karapatan sa Pagbibigay Daan:*

Ikaw ay maaaring humiling na bigyan ng daan na makita ang alinman sa iyong mga rekord na nasa pag-iingat ng DOR. Ang DOR ay agarang papayagan ka o ang iyong kinatawan na suriin, o bigyan ka ng mga kopya ng alinmang dokumento o uri ng impormasyon na nasa aming mga rekord sa halagang sampung sentimo bawat pahina. Ang DOR ay hindi sisingil kung ang hinihiling na bilang ng pahina ay hindi hihigit sa 100.

- *Karapatang Humiling ng Pagbabago sa Rekord ng Iyong Kaso:*

Maaari mong hilingin sa iyong tagapayo na iwasto ang alinmang maling impormasyon sa iyong record. Ang hiling ay dapat na nasa pamamagitan ng sulat at hangga't maaari ay tukoy na mabuti kung ano ang iyong hinihiling. Kung ang superbisor ng Kagawaran ay hindi sumasang-ayon na baguhin ang iyong rekord, ikaw ay maaaring humiling ng Pamunuang Pagsusuri o Patas na Pagdinig. (Tingnan ang mga pahina 17-18.) Kung ang naging kinalabasan ng pagsusuri o pagdinig ay hindi sumasangayon

sa pagbabago ng iyong rekord, ikaw ay maaaring gumawa ng sulat na may makatuwirang haba na nagsasaad ng iyong mga kuro-kuro ukol sa impormasyon na pinagtatalunan. Ang iyong pagpapahayag ay ilalakip kasama ng iyong mga rekord.

Pagpapahayag
(Disclosure)

Ang DOR, sa pangkalahatan, ay hindi maaaring magpahayag ng impormasyon ukol sa tagatangkilik nang walang pahintulot ang tagatangkilik. Ang tagatangkilik ay kinakailangang pumirma ng naaangkop na porma na nagbibigay ng pahintulot bago magpahayag ng impormasyon ang DOR sa kaninuman, kabilang na ang mga miyembro ng pamilya, maliban na lamang kung may utos ang hukuman o may batas na ito ay ipahayag.

Ang lahat ng pahihintulutan na maaaring makakita ng iyong mga rekord ay pinagbabawalang ibunyag ang impormasyong ito sa kaninuman nang wala kang tiyak, kaalaman or nakasulat na pahintulot.

Diskriminasyon

Patakaran ng DOR na mapaglingkurang and lahat ng nararapat na taong may kapansanan nang walang diskriminasyon batay sa kanilang estado, kabilang na dito ang: pangkatawan o pangkaisipan na kapansanan, edad, kasarian, kulay, etniko, lahi, bansang pinagmulan, mga ninuno, relihiyon, kalagayang medikal, oryentasyong sekswal o katayuan sa pag-aasawa.

Kung minsan, batay sa pamantayan ng DOR, hindi pinahihintulutan ang iyong tagapayo na aprubahan ang isang serbisyo na iyong hiniling, at ang iyong hiling ay babaguhin o hindi pahihintulutan. Ang uri ng pagpapasiyang ito ay hindi pagkakasunduan, at ito ay hindi diskriminasyon. Gayunpaman, ang hindi pagkakasunduan o pagpapasiya ay maaaring diskriminasyon kung ang dahilan kung bakit hindi sumang-ayon sa iyo ang iyong tagapayo o tinanggihan ang iyong hiling ay dahil sa iyong lahi, edad, kapansanan, o iba pang pinangangalagaang estadong nakalista sa itaas.

May karapatan ka na isaayos ng iba ang hindi ninyo pinagkasunduan ng iyong tagapayo bukod pa sa kanya. Mayroon kang karapatan na tumawag ng kinatawan ng CAP upang tulungan kang ayusin ang inyong hindi pinagkasunduan (tingan ang pahina 16). Ikaw ay mayroon ding karapatan na humingi ng Pamunuang Pagsusuri, Pamamagitan, at/o Patas na Pagdinig upang ayusin ang hindi napagkasunduan (tingnan ang mga pahina 17-18). Sa mga pamamaraang ito ay maaaring maisaayos ang karamihan ng mga hindi napagkakasunduan.

Kung mayroon kang impormasyon na ang hindi pagkakasundo ay dahil sa iyong lahi, iyong edad, iyong kapansanan, o iba pang pingangalagaang estado, ikaw ay may karapatan na maghain ng sumbong upang maayos ang suliranin, sa loob ng 180 araw mula sa petsa na nangyari ang aksyong diskriminasyon. Mayroong tatlong paraan sa paghahain ng sumbong ukol sa diskriminasyon:

1. Makipag-ugnayan sa Pamunuan ng Distrito at humiling ng Pamunuang Pagsusuri na may kinalaman sa diskriminasyon. Ipaliwanag kung bakit sa palagay mo ang hindi pagkakasunduan o pagtanggi sa iyong kahilingan ay batay sa diskriminasyon. Sapagkat ang pinuno ng Distrito ay malapit sa pinanggalingan ng iyong mga serbisyo, maaari mong maisaayos ang iyong sumbong ng tuwiran at mas mabilis kaysa iba pang pamamaraan. Ang pinuno ng Distrito ay

maaaring matawagan sa pamamagitan ng impormasyon na nasa mga pagina 23-24.

2. Makipag-ugnayan sa Opisina ng Kagawaran ng Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) (OCR) at magbigay ng impormasyong pinaninindigan ang iyong paniniwala na ang hindi pagkakasundo o ang pagtanggi sa iyo ng tagapayo ay batay sa diskriminasyon, at hindi batay sa mga pamantayan ng DOR. Magbigay ka din ng mga mungkahi kung paano malulutas ang iyong sumbong. Iimbestigahan ng OCR, kung nararapat, at ipaaalam sa iyo ang kinalabasan nito. Makipag-ugnayan sa OCR sa:

   Department of Rehabilitation
   Office of Civil Rights
   P.O. Box 944222
   Sacramento, CA 94244-2220
   (916) 558-5850 Telepono;
   (916) 558-5852 TTY

3. Makipag-ugnayan sa U.S. Department of Education, Office For Civil Rights (USDOE, OCR). Ipaliwanag ang inyong hindi pagkakasunduan o pagtanggi at magbigay ng impormasyong pinaninindigan kung bakit sa iyong palagay ito ay batay sa diskriminasyon. Maaaring imbestigahan ng USDOE, OCR ang iyong sumbong at makikipagtulungan sa DOR upang malutas ito.

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

Saan Makakakuha ng Impormasyon:

http://www.dor.ca.gov

Hilaga/Dibisyong Sentral (Northern/Central Division)

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 Rm 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355
(408) 277-1270 FAX
(408) 277-4129 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

Katimugang Dibisyon (Southern Division)

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

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

Los Angeles South Bay
4300 Long Beach Blvd., Suite 200
Long Beach, CA 90807-2008
(562) 422-8325
(562) 864-2776
(562) 422-9276 TTY

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

Orange/San Gabriel
222 S. Harbor Blvd., Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800
(714) 991-0843 FAX
(714) 991-0842 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

Telepono Para sa Tiket sa Trabaho (Ticket to Work Hotline)
1-866-449-2730
1-866-359-7705-TTY

Programang Tulong sa Kliyente (Client Assistance Program)
1-800-952-5544
1-866-712-1085-TTY

State of California Health and Human Services Agency Department of Rehabilitation	

Ang DOR ay Isang Tagapag-empleyong Nagbibigay ng Pantay na Pagkakataon.

PAUNAWA SA MGA HINDI NAGSASALITA NG INGLES

Kung kayo ay aplikante, tagatangkilik o taong nangangalap ng impormasyon mula sa DOR, kayo ay may karapatan na makipag-ugnayan sa mga tauhan ng DOR sa inyong pangunahing wika.

Mangyaring sabihin sa amin kung nahihirapan kayong umintindi o magsalita ng Ingles at kukuha kami ng tulong upang makausap kayo sa inyong wika.

Kung nais ninyong mag-ulat o magreklamo tungkol sa hindi pagkakaintindahan sa tauhan ng DOR dahilan sa wika, mangyari lamang po na hilinging makipag-usap sa superbisor ng inyong lokal na opisina ng DOR upang malutas ang hadlang sa wika.

Ang publikasyong ito ay maaaring makuha ng naka-imprenta sa Braille, malalaking letra, o nakasalin sa computer disk at casette tape. Ang kahilingan ay ipagbigay alam sa:

Department of Rehabilitation
External Affairs
(916) 558-5817 Public
(916) 558-5807 TTY
externalaffairs@dor.ca.gov

DEPARTMENT OF REHABILITATION

Employment, Independence & Equality

Arnold Schwarzenegger
Gobernador
Estado ng California

Kimberly Belshé
Kalihim
Ahensiya ng mga Serbisyong
Pangkalusugan at Pantao

Anthony “Tony” P. Sauer
Direktor
Departamento ng Rehabilitasyon

www.dor.ca.gov

(DR1008, Tagalog, Revised 09/2008)