

LOS DERECHOS DE USTED

**Programas de Rehabilitacion
Vocacional y Viviendo
Independiente**

**Departamento de Servicios Asistivos y Rehabilitacion
Division de Servicios para los Ciegos**



Para más información
DARS Inquiries

1.800.628.5115 (V/TTY)
www.dars.state.tx.us

La División de Services Para los Ciegos administra el Programa de Rehabilitación vocacional, bajo la autoridad de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmienda, y el Código de Recursos Humanos de Texas, Título 40, Capítulo 91. Este folleto está también disponible en disco compacto y en sistema braille, tanto en inglés como en español.

La información proporcionada debajo le ayudará a alcanzar al consejero or director en su área.

Nombre, dirección y numero telefónico de su consejero(a):

Para comunicarse con el Director de su area, usted puede llamar o escribir a:

Bienvenidos al Departamento de Servicios Asistivos y Rehabilitación

División de Servicios para los Ciegos

En este folleto hay información importante sobre sus derechos, una vez que haya solicitado servicios de rehabilitación vocacional o servicios de Viviendo Independiente. Le alentamos a leer cuidadosamente esta información, de tenerla a la mano para su uso en el futuro y visitar a su consejero(a) o trabajador social del Programa de Viviendo Independiente para cualquier pregunta que tenga.

Solicitar servicios

En cada oficina de DBS hay solicitudes disponibles para las personas



interesadas en recibir servicios. Asistencia en llenar la solicitud está disponible.

La información en la solicitud y otra información personal que pueda pedírsele durante la solicitud, se usará para determinar la elegibilidad de usted en cuanto a los servicios de la DBS. Proporcionar información personal es voluntario de parte de usted. Sin embargo, sin la información adecuada le será difícil determinar su elegibilidad.

Determinación de elegibilidad

Un consejero o trabajador social de su área es responsable de determinar si la información que usted ha proporcionado

sobre su persona cumple con las normas directivas federales y estatales de elegibilidad.

Su visión y el grado en que la pérdida visual afecta su capacidad de trabajar o de prepararse en algún trabajo serán los factores primarios para determinar el recibir servicios de rehabilitación vocacionales. Para recibir servicios del Programa de Viviendo Independiente, su visión y el grado en que su pérdida visual limita su habilidad de funcionar independientemente en su hogar o comunidad serán las consideraciones primarias. Su consejero (a) o trabajador social tendrá el gusto de contestar todas sus preguntas sobre la elegibilidad, durante sus visitas.



Una determinación de elegibilidad se hace normalmente dentro de un período de 60 días, a menos que usted o su representante estén de acuerdo en una extensión de servicios. A veces es necesario conducir una evaluación más extensa o fijar un período de trabajo de ensayo antes de determinar elegibilidad para servicios. Si esto es necesario, su consejero (a) le explicará cómo se hace.

Aviso de elegibilidad

Una vez que usted y su consejero(a) o trabajador social den por concluido los pasos necesarios para evaluar su elegibilidad, se le notificarán los resultados. Si es elegible para servicios de rehabilitación vocacionales, su consejero(a) empezará a trabajar

con usted para elaborar un plan individualizado de empleo.

Su plan delineará los objetivos, los servicios y los períodos de tiempo en que usted y su consejero(a) estén de acuerdo que se necesitan para llevar a cabo su meta de empleo. Si usted es elegible para servicios del Programa de Viviendo Independiente, su trabajador social le explicará las opciones que usted tiene que desarrollar o renunciar el plan en este programa.



Su derecho de apelar una decisión de inelegibilidad

Si los resultados de la evaluación de su solicitud por el consejero(a) o trabajador social indican que usted no es elegible



para servicios, recibirá una carta que explicara el por qué se tomó esta decisión. **Usted tiene derecho a apelar de esta decisión, si no está de acuerdo.** En la página 35 de este folleto están las instrucciones para pedir una revisión de la decisión.

Una vez que usted sea elegible para servicios

Tendremos el gusto de ser socios de usted hacia las metas que elija. Como sabemos que no hay dos personas con los mismos esfuerzos, los mismos recursos, prioridades, intereses, aptitudes y capacidad, su individualidad se considerará durante su relación con nosotros.

Su consejero (a) de rehabilitación vocacional trabajador social del Programa de Viviendo Independiente

Mientras usted recibe servicios, su contacto principal con nosotros será el consejero de rehabilitación vocacional ó trabajador social, el que notificó a usted de su elegibilidad. Todos nuestros consejeros y trabajadores sociales han recibido entrenamiento especial sobre los efectos de la ceguera y de baja visión. Los consejeros tienen conocimiento de la situación de empleos en su comunidad y cuentan con el apoyo de muchos maestros y especialistas de la DBS, para satisfacer las necesidades de usted. Los



trabajadores sociales están preparados para enseñarle nuevas habilidades que mejorarán su capacidad de mantener o recobrar su capacidad de funcionar independientemente.



Su derecho a tomar opciones bien informadas

Para ayudarle a tomar opciones bien informadas sobre servicios y proveedores de servicios en el esfuerzo de alcanzar su meta, usted y su consejero(a) o trabajador social discutirán las opciones durante el proceso. Esperamos que esta asociación satisfasca sus expectativas.



Disponibilidad del Director

Durante los meses siguientes, su consejero(a) o trabajador social recomendará y le ayudara acordar muchos servicios. Como usted es socio pleno en su plan de rehabilitación, es importante que transmita sus sugerencias personales y haga preguntas a medida que avanzan. Hablar abiertamente con su consejero (a) o trabajador social es el primer paso y el más importante que puede dar cuando tenga preguntas o problemas.

Es posible que haya ocasiones en que a usted todavía le quede alguna duda después de hablar con su consejero(a) o trabajador social, o que necesite la confirmación de que las normas de la agencia sean cumplidas. Si esto

sucede, le alentamos a comunicarse con el Director de su área. Simplemente menciónale que necesita hacerle una pregunta específica acerca de sus servicios.

Si el Director no está cuando usted llame, él/ella se comunicará con usted tan pronto como pueda, y es posible que una simple conversación telefónica resuelva sus dudas.

Si es preferible hacer una visita personal, se tendrá una reunión a la hora y en el lugar que satisfacen las necesidades de usted. Podrá siempre traer consigo un amigo(a), un abogado o un representante. En la reunión, se le invita a compartir su preocupación

con el Director y hacer preguntas sobre sus servicios y los procedimientos que seguimos. Su consejero(a) o trabajador social también estará presente.

Al finalizar de la reunión, nosotros esperamos llegar a una solución satisfactoria para todos. Una que otra vez es posible que se necesiten unos días más, si el Director tiene que investigar más a fondo su pregunta.



Su derecho de solicitar una revisión

Por experiencia, sabemos que la mayoría de las diferencias se resolverán informal y rápidamente cuando usted hable sobre un problema primero con su asesor o trabajador de



IL y luego con el director de campo. Sin embargo, usted tiene el derecho de solicitar una revisión formal de cualquier decisión que se tome en relación con sus servicios sin tomar estos pasos.

Una solicitud escrita de revisión inicia los siguientes trámites formales básicos que cumplen con los requisitos federales y estatales.

Solicitud de revisión

Si usted (o su representante, si tiene uno) no está satisfecho con la determinación tomada por su asesor o trabajador de IL sobre la prestación o negación de servicios, todo lo que tiene que hacer es llenar la Forma 1505 del DARS, Solicitud de mediación o de una

audiencia del debido proceso legal, y enviarla o entregarla al Coordinador de Audiencias del DARS. Para su comodidad, la Forma 1505 del DARS está disponible en cualquiera de las oficinas de DBS.

Cuando el Coordinador de Audiencias del DARS reciba su solicitud, le enviaremos por correo un acuse de recibo y una copia completa de los trámites de audiencia formal y de mediación. Usted recibirá nuevamente un aviso de cómo comunicarse con el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) en caso de que quiera su ayuda. Durante el proceso de revisión usted puede representarse a sí mismo o pedir a alguien que lo represente, como el



Programa de Asistencia al Cliente, un abogado, un defensor o cualquier persona que escoja.

Plazos

Queremos asegurarnos de que los problemas se resuelvan lo antes posible; por lo tanto, usted tiene que solicitar una revisión dentro de 180 días de la fecha en que le enviamos por correo el aviso de la decisión de su **asesor** o trabajador de IL. El DARS tiene que llevar a cabo una audiencia dentro de 60 días de su solicitud para una revisión de la decisión, a menos que usted y el DARS acuerden otra fecha para la audiencia, se llegue a un acuerdo por medio de la mediación, o usted y el departamento lleguen a

un acuerdo satisfactorio para usted antes de la fecha por medio de charlas informales.



Procedimientos de audiencia

En cuanto usted pida una revisión, se inicia el proceso de designar un oficial imparcial de audiencia. El oficial imparcial de audiencia se elige al azar, de un grupo de personas capacitadas para celebrar audiencias de este tipo.

La persona será alguien que:

- no sea empleado de la DBS ni de otra agencia del estado,



- no haya intervenido en decisiones previas relacionadas a los servicios de usted,
- tenga conocimientos de la prestación de servicios de rehabilitación vocacional, del plan estatal y de las reglas federales y estatales que rigen la prestación de servicios, y
- no tenga interés personal, profesional o financiero que pueda estar en conflicto con la objetividad acerca del caso de usted.

Una vez que se escoja a un funcionario de audiencias, este le avisará a usted la hora, la fecha y el lugar de la audiencia. Toda la correspondencia con usted en

relación con la audiencia se llevará a cabo en un formato accesible. También le proporcionaremos servicios de lector y de intérprete si los necesita durante la audiencia, pero tendrá que avisarle al funcionario de audiencias de antemano para que se puedan hacer los arreglos para brindarle el servicio. Usted no tiene que pagar nada por este servicio.

El oficial de audiencia está encargado de esta audiencia. A usted y a la DBS se les permitirá hacer declaraciones, y presentar pruebas y testigos. En un formato accesible se preparará un documento de la audiencia, y se le dará a usted sin costo alguno.



Decisión del oficial de la audiencia

Dentro de un período de 30 días, desde la fecha en que se termine la audiencia, el oficial imparcial de la audiencia da a conocer una decisión basada en las pruebas. La decisión debe estar de acuerdo con los reglamentos federales y estatales. A usted, a su representante autorizado, al Comisario Asistente y al representante autorizado de la División de Services Para los Ciegos , se les enviara una copia del informe escrito completo de lo que compruebe el oficial de audiencia en cuanto a hechos, conclusiones de ley y cualquiera otra cosa que haya servido de base para tomar la decisión.

El oficial imparcial de la audiencia puede hacer recomendaciones que sean apropiados dentro del alcance del programa de que usted recibe los servicios, pero no puede conceder el valor monetario de daños a ninguna de las partes, ni recomendar una medida que influya en el empleo de un trabajador de la DBS.

Una decisión que requiera que la División de Servicios par los Ciegos tome alguna medida, se aplicará de inmediato.



Su derecho a la mediación

Usted tiene además opción a la mediación, para resolver disputas, cuando pide que se revise una determinación. Elegir esta opción es voluntario por su parte, y no niega ni retrasa su derecho a una audiencia dentro de 60 días a menos que usted concuerde en esperar en los resultados de mediación antes de proceder. La DARS paga los costos de la mediación.

La DARS conserva una lista de mediadores capacitados que conozcan las leyes relacionadas a la provisión de servicios de rehabilitación vocacional. Cada sesión del proceso de mediación se programará en el tiempo oportuno

y se tendrá en un sitio conveniente a todas las partes. El acuerdo entre usted y la DBS durante el proceso de mediación, queda establecido en un acuerdo escrito de mediación.

Las discusiones que haya durante el proceso de mediación son confidenciales y no pueden usarse como pruebas en ninguna audiencia del proceso debido subsiguiente, ni en un procedimiento civil. A los participantes en el proceso de mediación puede pedírseles que firmen un compromiso de confidencialidad antes de comenzar ese proceso.

Su consejero (a) o trabajador social estará dispuesto a explicarle el proceso, si usted tiene preguntas que hacerle.



Su derecho a sus registros y protección de la Información personal

Toda información personal que usted haya proporcionado y que la DBS haya obtenido se mantiene confidencial, incluyendo nombres, direcciones, registros de evaluaciones de la División, informes de exámenes y tratamientos médicos, información financiera y fotografías.

Condiciones para entregar información personal

La información personal no se manifiesta directa ni indirectamente a nadie fuera de esta agencia, sin su consentimiento por escrito. La

ley federal admite unas cuantas excepciones a esta norma directiva, como la de dar información en respuesta a ciertas investigaciones o con el fin de proteger a individuos, cuando alguien constituye una amenaza para su propia seguridad o la de los demás. La información personal también puede comunicarse durante auditorías, evaluaciones o investigación, pero sólo para fines directamente conectados con la administración del Programa de Rehabilitación Vocacional o el Programa de Viviendo Independiente y en forma tal que se deje al resguardo lo confidencial.

Para obtener una copia de la información que está en su expediente de servicios, simplemente escriba a su consejero(a) o trabajador social



pidiéndosela. Si tenemos información proporcionada por otras agencias u organizaciones, no podemos comunicarla más que de acuerdo con sus propias condiciones. En raras ocasiones es necesario dar información médica, psicológica o de otra especie, a través de tercera persona por ejemplo, algún miembro de la familia o su doctor, para interpretación. Si esto llegara a ser necesario, el proceso para designar esa tercera persona lo explica el consejero(a) o trabajador social.

Pedir una enmienda de su expediente

Si usted considera que cualquier información de su expediente de servicios es inexacta o engañosa,

puede pedir a su consejero(a) o trabajador social que enmienda la información. Su petición formará parte del expediente, aun cuando no pueda enmendarse la información.

Nuestra misión es trabajar en compañerismo con usted, para lograr sus metas personales.



Programa de Asistencia al Cliente

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) se estableció por la Ley de Rehabilitación, para ofrecer ayuda a las personas que solicitan o reciben servicios de rehabilitación vocacional o servicios de Viviendo Independiente. En Texas, CAP lo administra Advocacy, Inc., organización privada, no lucrativa, que no es parte de ninguna agencia estatal. Los diálogos con los consumidores se mantienen confidenciales.

CAP está disponible para ayudar a:

- solicitantes de servicios de rehabilitación vocacional y a personas que los reciben;

-
-
- personas que no están satisfechas con los servicios que se les prestan, o con las decisiones tomadas con respecto a ellos;
 - personas que desean información sobre derechos y servicios para personas con discapacidades.

CAP está también disponible para:

- explicar derechos y servicios,
- proporcionar información y referencias,
- ayudar a resolver quejas, usando alternativas para resolver disputas, apelaciones informales y formales, y/o procurando asistencia legal;

- apoyar a personas con discapacidades en sus esfuerzos, conocimientos, participantes y activos en sus comunidades.

Para pedir la asistencia de CAP

Comuníquese con su oficina y pida INTAKE mediante voceo o TDD:

Oficina Central Administrativa
1.800.252.9108 (sin costo), o
512.454.4816, en Austin

o por escrito:

Advocacy, Inc.
7800 Shoal Creek Blvd., Suite 171-E
Austin, TX 78757

