Programa de asistencia al cliente de Maryland

¿Necesita ayuda con los servicios de rehabilitación?

1-800-638-6243
cap@dors.state.md.us

Programa de asistencia al cliente (CAP)

El Programa de asistencia al cliente (CAP) lo ayudará con cualquier inquietud o dificultad que pueda tener al solicitar o recibir servicios de rehabilitación financiados en virtud de la Ley de rehabilitación (Rehabilitation Act).

Los servicios de la Ley de rehabilitación incluyen los servicios profesionales y de vida independiente que ofrece la División de servicios de rehabilitación (Division of Rehabilitation Services, DORS) y también los servicios brindados por los Centros para la vida independiente (Centers for Independent Living, CIL).

Nuestro objetivo consiste en garantizar que se lo trate con respeto y justicia, y de un modo coherente con las políticas de la agencia y con las leyes federales y estatales.

Nuestro personal puede brindarle información y ayuda para resolver sus inquietudes acerca de los servicios de rehabilitación.

Díganos qué necesita. El CAP puede...

- Explicarle sus derechos y responsabilidades durante todo el proceso de rehabilitación.
- Ayudarlo a comunicar sus inquietudes al personal de DORS.
- Brindarle información sobre servicios y programas de rehabilitación.
- Explicar los procedimientos y las políticas de DORS.
- Defenderlo cuando se le haya negado un servicio o cuando no esté satisfecho con un servicio brindado.
- Organizar servicios legales para representarlo en una apelación formal cuando sea necesario.
- Informarlo acerca de sus derechos laborales según la Ley para estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act).

Como consumidor de DORS, usted tiene derecho a...

- Solicitar o volver a solicitar servicios.
- Pedir y recibir información acerca de la vida independiente o de las opciones de empleo y los servicios para poder alcanzar sus objetivos.
- Participar plenamente en la planificación del programa y hacer elecciones significativas sobre los servicios de

evaluación, su objetivo laboral y los servicios necesarios para alcanzarlo.

- Tener la certeza de que se lo tratará con respeto y cortesía.

- Recibir adaptaciones razonables durante la rehabilitación.

- Solicitar y recibir una explicación por escrito si ha solicitado servicios y se le han denegado.

- Conversar con su asesor sobre una decisión para cerrar su caso antes de que se cierre el registro del caso.

- Apelar una decisión con respecto a la inelegibilidad, provisión o denegación de servicios de rehabilitación. La apelación puede resolverse a través de una mediación o una audiencia justa en la Oficina de audiencias administrativas.

Sus derechos de apelación

El CAP a menudo ayuda a resolver inquietudes hablando con usted, con el asesor de rehabilitación y con el supervisor. Aplicamos una variedad de métodos para resolver disputas. Sin embargo, usted siempre tiene derecho a solicitar una audiencia para una apelación formal.

Su solicitud de audiencia debe incluir:

- la acción o decisión apelada;

- un comentario breve de sus motivos para apelar;

- la acción o respuesta que le solicita a la División;
- su firma o la firma de su representante autorizado;
- su información de contacto.

Debe presentar la solicitud de audiencia por escrito dentro de los 60 días a partir de la decisión o acción de la División con la cual está en desacuerdo ante el Superintendente auxiliar del estado para servicios de rehabilitación:

Assistant State Superintendent in Rehabilitation Services
Division of Rehabilitation Services
2301 Argonne Drive
Baltimore, MD 21218

Si necesita ayuda para escribir su solicitud de apelación, un especialista del CAP lo puede ayudar.

El superintendente auxiliar del estado acusará recibo de su solicitud por escrito. Su audiencia se programará a través de la Oficina de audiencias administrativas (Office of Administrative Hearings, OAH) del estado de Maryland. La audiencia se llevará a cabo dentro de los 60 días ante un juez de Derecho administrativo.

Antes de la audiencia de apelación, usted y el personal de DORS pueden acordar participar en una mediación. La mediación se puede programar sólo si las dos partes están de acuerdo. Si las diferencias se resuelven a través de la mediación con la conformidad de ambas partes, es posible que no sea necesaria una audiencia formal.

¿Tiene preguntas o problemas relacionados con los servicios de rehabilitación? ¿Necesita un defensor?

Programa de asistencia al cliente (CAP)
2301 Argonne Drive
Baltimore, MD 21218
Voz: 410-554-9361
Número gratuito: 1-800-638-6243
Fax: 410-554-9362
TTY: 410-554-9360
Correo electrónico: cap@dors.state.md.us

El Programa de asistencia al cliente (CAP) cumple con la Ley de derechos civiles (Civil Rights Act) y la Ley para estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act) y no discrimina por motivos de sexo, raza, religión, color, edad, nacionalidad, lugar de residencia, discapacidad o filiación política al brindar servicios y oportunidades de empleo.

Llame al CAP o consulte a su asesor de DORS para obtener este folleto en braille, letra grande, en disco u otro formato.
10/06