

Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Maryland El CAP Está Aquí Para Usted

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP, en inglés) de Maryland defiende los derechos de las personas que solicitan o reciben servicios de los Centros para la Vida Independiente (CIL, en inglés) de Maryland y de la División de Servicios de Rehabilitación (DORS, en inglés) del Departamento de Educación del Estado de Maryland.

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) es un programa financiado con fondos federales que proporciona información, asesoramiento y defensa a los ciudadanos de Maryland con discapacidades que solicitan o reciben servicios proporcionados por la DORS y los CIL.

La DORS proporciona servicios de empleo de rehabilitación vocacional (VR, en inglés) para ayudar a las personas con discapacidades significativas a conseguir trabajo o conservar los puestos de trabajo que ya tienen. La DORS también proporciona servicios de transición previa al empleo (Pre-ETS, en inglés) para estudiantes de 14 a 21 años con discapacidades, así como servicios de vida independiente (IL, en inglés) a personas legalmente ciegas de 55 años o más a través del programa *Independent Living Older Blind* (ILOB).

Un Centro para la Vida Independiente (CIL) ayuda a las personas con discapacidad a disponer de información, capacidad de elección y control sobre los servicios y apoyos de vida independiente en sus vidas. Hay siete CIL en todo Maryland.

La meta del CAP es proteger a los ciudadanos de Maryland con discapacidades garantizándoles un trato respetuoso y justo, acorde con las políticas de cada agencia, así como con las leyes estatales y federales.

El CAP puede proporcionar a las personas información y asistencia de defensa para ayudarlas a resolver sus preocupaciones sobre los servicios de rehabilitación vocacional y de vida independiente que reciben.

La función del CAP puede incluir:

- Explicar sus derechos y responsabilidades a lo largo del proceso de rehabilitación vocacional, servicios de transición previa al empleo, o vida independiente.
- Ayudando a comunicar sus preocupaciones al personal de la DORS o del CIL.
- Proporcionar información sobre los servicios de empleo de rehabilitación vocacional, los servicios de transición previa al empleo, y los CIL.
- Explicando las políticas y los procedimientos de la DORS.
- Defenderlo si se le ha denegado un servicio o no está satisfecho con un servicio prestado.
- Conseguir servicios legales, cuando sea necesario, para representarlo en una apelación formal.
- Informarle sobre sus derechos laborales en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Maryland

Háganos saber cómo podemos ayudarlo.

Póngase en contacto con el CAP:

Voz: 410-554-9361

Llamada gratuita: 1-800-638-6243

Fax: 410-554-9362

Correo electrónico: cap.dors@maryland.gov