

## 马里兰州客户协助计划

需要就康复服务提供辩护协助吗？

1-800-638-6243  
cap.dors@maryland.gov

### 客户协助计划(Client Assistance Program)

如果您在申请或获得《康复法》赞助的康复服务时有疑虑或困难，客户协助计划（CAP）将为您提供帮助。

《康复法》规定的服务包括通过康复服务处（Division of Rehabilitation Services, DORS）提供的职业和独立生活服务以及通过独立生活中心（Centers for Independent Living, CILs）提供的相关服务。

我们的目标是保证您得到受到尊重和公平的对待，且您受到的待遇符合机构政策以及相关州法和联邦法规定。

我们的工作人员可以为您提供相关信息和辩护协助，来帮助您解决您在康复服务方面存在的疑虑。

请把您的需求告诉我们。

### CAP 可以...

- 解释您在康复过程中的权力和义务；
- 帮您把您的疑虑告知 DORS 工作人员；
- 通知您相关的康复项目和服务；
- 向您解释 DORS 政策和流程；
- 当您的服务申请被拒绝或当您不满意提供的服务时为您提供辩护；
- 在需要时安排法律服务，在正式上诉过程中代表您；
- 将《美国残疾人法》规定的就业权告知您。

### 作为 DORS 客户，您有权...

- 申请或重新申请相关服务；
- 索求并获得有关独立生活或就业选择和服务的信息，以便您实现您的目标；
- 完全参与项目策划并就评估服务、就业目标以及实现目标所需的服务做出合理选择；
- 确信您将受到礼遇和尊重；
- 在康复过程中获得合理安排；
- 在您要求获得相关服务但被拒绝时索求书面解释；

- 在结案前与您的顾问讨论结案决定；
- 就您不符合康复服务资格的决定或向您提供或拒绝向您提供康复服务的决定提出上诉。上诉有可能通过调解或在行政听证办公室（Office of Administrative Hearings）进行的公平听证解决。

## 您的上诉权

CAP 通常通过与您、康复顾问和主管交谈来解决您的疑虑。我们使用一系列方式解决存在的争议。然而，您仍有权要求进行正式上诉听证。

您的听证请求必须包含：

- 上诉针对的行为或决定；
- 简单陈述您提出上诉的理由；
- 您希望康复服务处采取的行动或做出的回复；
- 您的签名或您的授权代理人的签名；
- 您的联系信息。

您必须在康复服务处做出您反对的决定或行动后的 60 天内提出书面听证申请：

Assistant State Superintendent in Rehabilitation Services（州康复服务助理总监）  
Division of Rehabilitation Services（康复服务处）  
2301 Argonne Drive  
Baltimore, MD 21218

如果您在书写您的上诉请求方面需要帮助，CAP 专员可以为您提供帮助。

州助理总监将以书面形式确认您的请求。马里兰州行政听证办公室（OAH）将安排您提出的听证。行政法官将在 60 天内举行听证。

在上诉听证前，您和 DORS 工作人员可能同意进行调解。只有在双方同意的情况下才能安排调解。如果双方通过调解来解决争议，那么有可能不需要进行正式听证。

## 您对康复服务有疑问或困难吗？您需要律师吗？

### 客户协助计划（CAP）

2301 Argonne Drive  
Baltimore, MD 21218

语音：410-554-9361

免费：1-800-638-6243

传真：410-554-9362

文本电话：410-554-9360

电子邮箱：cap.dors@maryland.gov

客户协助计划（CAP）符合《民权法》（Civil Rights Act）和《美国残疾人法》规定。在提供服务和就业机会时，该项目不因性别、种族、宗教、肤色、年龄、国籍、居住地、残疾情况或政治背景而有所歧视。

请致电 **CAP** 或联系您的 **DORS** 顾问，以获得本手册的盲文印版本、大号铅字印版本、磁盘版本或其它格式的版本。

02/17