

Programa de Asistencia al Cliente de Maryland

¿Necesita ayuda con los servicios de rehabilitación?

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

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP, por sus siglas en inglés) le ayudará con las preocupaciones o dificultades que pueda tener al solicitar o recibir servicios de rehabilitación financiados bajo la Ley de Rehabilitación.

Los servicios de la Ley de Rehabilitación incluyen servicios de vida profesional e independiente a través de la División de Servicios de Rehabilitación (DORS, por sus siglas en inglés), así como servicios a través de Centros para la Vida Independiente (CILs, por sus siglas en inglés).

Nuestra meta es asegurar que sea tratado con respeto y equidad y de una manera consistente con las políticas de la agencia y las leyes estatales y federales.

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

Háganos saber qué necesita.

CAP puede...

- Explicarle sus derechos y responsabilidades a lo largo del proceso de rehabilitación.
- Ayudarle a comunicar sus inquietudes al personal de DORS.
- Informarle sobre los programas y servicios de rehabilitación.
- Explicar las políticas y procedimientos de DORS.
- Ayudarle cuando un servicio ha sido negado o cuando no esté satisfecho con un servicio prestado.
- Organizar los servicios legales cuando sea necesario representarle en una apelación formal.
- Informarle sobre sus derechos de empleo bajo la Ley para estadounidenses con Discapacidades.

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

- Solicitar o volver a solicitar servicios.
- Solicitar y recibir información sobre las opciones de vida independiente o empleo y servicios para que pueda alcanzar sus metas.
- Participar plenamente en la planificación del programa y tomar decisiones significativas sobre los servicios de evaluación, su meta de empleo y los servicios requeridos para lograr su meta.
- Confiar en que será tratado con respeto y cortesía.

- Recibir alojamiento razonable durante la rehabilitación.
- Solicitar y recibir una explicación por escrito si ha solicitado servicios y se le han negado.
- Discutir la decisión de cerrar su caso con su asesor antes de cerrar el expediente del caso.
- Apelar una decisión sobre la inelegibilidad o la provisión o negación de servicios de rehabilitación. La apelación puede resolverse mediante mediación o audiencia imparcial en la Oficina de Audiencias Administrativas.

Sus derechos de apelación

CAP a menudo ayuda a resolver problemas hablando con usted, el asesor de rehabilitación y el supervisor. Utilizamos una variedad de maneras de resolver disputas. Sin embargo, usted siempre tiene el derecho de solicitar una audiencia de apelación formal.

Su solicitud de audiencia debe incluir:

- La acción o decisión apelada
- Una breve declaración de sus razones para apelar
- La acción o respuesta que solicita de la División
- Su firma o la firma de su representante autorizado
- Su información de contacto

Debe presentar una solicitud por escrito para una audiencia dentro de los 60 días de la decisión o acción de la División con la cual usted no está de acuerdo:

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 de CAP puede ayudarle.

El Superintendente Estatal Adjunto le acusará recibo de su solicitud por escrito. Su audiencia será programada a través de la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH, por sus siglas en inglés) del Estado de Maryland. Una 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 puede programarse solo si ambas partes están de acuerdo. Si las diferencias se resuelven a satisfacción de ambas partes a través de la mediación, una audiencia formal podrá no ser necesaria.

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

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

2301 Argonne Drive
 Baltimore, MD 21218
 Voz: 410-554-9361
 Línea gratuita: 1-800-638-6243
 Fax: 410-554-9362

TTY: 410-554-9360

Correo electrónico: cap.dors@maryland.gov

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) cumple con la Ley de Derechos Civiles y la Ley para estadounidenses con Discapacidades y no discrimina en base a sexo, raza, religión, color, edad, nacionalidad, residencia, discapacidad o afiliación política para brindar servicios y oportunidades de empleo.

Para obtener este formulario en Braille, en letra grande, en disco o en otro formato, llame a CAP o consulte a su asesor de DORS.

02/17