COVER

Servicios de Rehabilitación de Arkansas

Manual para el solicitante de servicios (Cliente)

Sus derechos y responsabilidades

PAGE 1

Servicios de Rehabilitación de Arkansas

¡Bienvenidos a los Servicios de Rehabilitación de Arkansas!

El personal de los Servicios de Rehabilitación de Arkansas se enorgullece al ayudarle a alcanzar la meta laboral que usted se haya trazado. Este manual le informa cuáles son sus derechos y responsabilidades durante el proceso de rehabilitación vocacional.

Así como usted tiene responsabilidades, ARS también las tiene. ARS tiene la responsabilidad de asegurarse que los derechos que usted tenga se cumplan.

SUS DERECHOS

El derecho a recibir un servicio excelente

Usted tiene derecho a:

- ◆ Solicitar nuestros servicios y a recibir una evaluación y averiguar si le podemos ayudar.
- ◆ Que se le considere para recibir servicios sin importar el tipo de discapacidad que usted tenga, ni su raza, color de piel, religión, edad, país de origen personal o familiar, ni si es un hombre o una mujer.
- ◆ Saber cuál tipo de información suya se mantendrá privada según los límites de la ley.
- ◆ Recibir información de la forma que usted prefiera y en su idioma natal.

El derecho a ayudar a planificar su programa de servicios

Usted tiene derecho a:

- ◆ Tener opciones en el desarrollo de su programa de servicios.
- ◆ Tener las opciones de completar el plan de sus servicios con la ayuda de un consejero vocacional de ARS, con la ayuda de otras fuentes, o ambas alternativas.
- ◆ Tener la ayuda disponible para completar los formularios requeridos.

PAGE 2

El derecho a recibir toda la información disponible para poder tomar una mejor decisión.

Usted tiene derecho a:

- ◆ Tener la información suficiente y necesaria para tomar buenas decisiones.
- ◆ Tener opciones en la selección de las metas laborales y situaciones de empleo.
- ◆ Tener opciones en cuanto a los servicios que recibirá.
- ◆ Tener opciones en cuanto a proveedores de servicios y los lugares para recibirlos siempre y cuando existan dichas opciones.

El derecho a revisar la decisión que ARS haya tomado

Usted tiene derecho a:

Estar enterado sobre algún cambio importante en su plan antes de que dicho cambio se lleve a cabo.
Estar enterado de toda decisión que afecte su caso y las razones por las cuales se tomaron dichas decisiones.
Apelar cualquier decisión que hayamos tomado y que afecten su caso.
Pedir ayuda al Programa de Ayuda al Cliente.

Si en cualquier momento usted no comprende alguna parte de la información que ARS le haya dado, por favor pida ayuda.

Los Servicios de Rehabilitación de Arkansas también tienen la responsabilidad de asegurarse de que usted tenga todas las oportunidades para alcanzar el éxito en su programa de rehabilitación y de que nosotros seamos justos y le ayudemos. Esto significa que le daremos todas las oportunidades **necesarias** para que se le informe sobre las opciones disponibles y para que se tomen decisiones durante su programa de rehabilitación vocacional.

NUESTRA META ES QUE USTED EMPIECE A TRABAJAR

El propósito de los Servicios de Rehabilitación Vocacional es el de *ayudar a las personas que tienen una discapacidad para que puedan trabajar*.

PAGE 3

¿Quién puede solicitar los servicios de rehabilitación vocacionales?

Usted puede solicitar los servicios de rehabilitación vocacionales si usted tiene una discapacidad física, mental o emocional que interfiera con su capacidad para **TRABAJAR** y si usted necesita servicios de rehabilitación vocacional para **TRABAJAR**.

Usted se reunirá con un consejero u otro miembro del personal de rehabilitación y llenará una solicitud para obtener servicios de rehabilitación vocacionales. Usted y su consejero obtendrán información sobre su discapacidad para determinar si usted **CUMPLE** con los requisitos.

¿Cuáles son los requisitos?

Es probable que usted cumpla con los requisitos para recibir servicios de rehabilitación si usted tiene una discapacidad que le afecte sustancialmente en su capacidad para trabajar o si recibe ayuda del gobierno, de los programas de SSDI o SSI. Su consejero le informará tan pronto como sea posible si usted **CUMPLE** con los requisitos.

Partiendo de los servicios disponibles, usted y su consejero seleccionarán los que usted necesitará para que se determine si cumple los requisitos para recibir dichos servicios. Es probable que su consejero le informe que usted necesita someterse a unas pruebas o que utilice información existente que usted nos provea.

NECESITA TOMAR UNA DECISIÓN DESPUÉS DE RECIBIR TODA LA INFORMACIÓN

Usted tiene derecho a tomar una decisión en cada paso de su programa de rehabilitación después de recibir la información necesaria para tomarla. Según la información obtenida, se le darán opciones en cuanto a las diferentes direcciones que el programa puede tomar. Se le darán opciones en cuanto a las compañías que proveen los servicios necesarios para establecer si usted cumple o no con los requisitos del programa o usted puede optar por **desarrollarlo por su cuenta**. Se le darán opciones de acuerdo a sus intereses personales, capacidad y recursos financieros en cuanto a quién le proveerá los servicios necesarios para que

PAGE 4

obtenga un trabajo o regrese a un empleo. Usted recibirá los materiales y la ayuda en la oficina de los Servicios de Rehabilitación para ayudarle a escoger una opción. Usted recibirá una copia de su Plan Personalizado para el Empleo (IPE).

ORDEN A SEGUIR PARA LA SELECCIÓN

Debido a que los recursos financieros son limitados, ARS tiene un orden que se sigue para la selección de las personas que recibirán ayuda. Esto significa que las personas que tienen una discapacidad mayor serán las que recibirán ayuda primero.

En base a los datos que el consejero reciba de la evaluación de información médica y psicológica, dicho consejero determinará si usted tiene una discapacidad y la severidad de su condición relacionada con su capacidad para trabajar. Es en este momento cuando se le informará si usted cumple con los requisitos para recibir servicios gratuitos. Si su discapacidad no es lo suficientemente severa para cumplir con los requisitos y recibir servicios gratuitos, usted puede optar a:

- ◆ Que lo pongan en una lista de espera hasta que los fondos financieros estén disponibles
- ◆ Que le den una recomendación para que reciba servicios de parte de los Sistemas de Inversión en la Fuerza Laboral (Workforce Investment Systems).
- ◆ De solicitar que su caso se cierre

El cumplimiento de los requisitos para recibir servicios se evalúa constantemente. Es probable que su situación cambie en cuanto a cumplir o no con los requisitos.

PLAN PERSONALIZADO PARA EL EMPLEO (IPE)

Usted y su consejero escribirán un PLAN PERSONALIZADO PARA EL EMPLEO (IPE) el cual enumera sus responsabilidades y los servicios que probablemente recibirá. Su representante también puede ayudar en el desarrollo de este IPE. Su responsabilidad es alcanzar las metas detalladas en su plan. **Su consejero le entregará una copia de su IPE.**

PAGE 5

Servicios Vocacionales – Estos servicios se basarán en sus necesidades personales para ayudarle a ir a trabajar.

Cierre – Su caso puede cerrarse después de que usted haya estado trabajando **sin problemas** durante un período de 90 días.

Servicios después del cierre – Usted puede solicitar servicios adicionales después de que su caso se haya cerrado si dichos servicios se necesitan para que usted siga TRABAJANDO.

“¡EL TRABAJAR JUNTOS FUNCIONA!”

SUS RESPONSABILIDADES

Gracias por comunicarse con los Servicios de Rehabilitación de Arkansas (ARS). Le ofrecemos una variedad de servicios. Si usted cumple con los requisitos, ARS le ayudará en sus esfuerzos para ir a trabajar. También necesitamos que usted ayude en este respecto. **Por favor tenga presente que ARS podría rechazar su solicitud o cerrar su caso (parar los servicios) si usted no cumple con sus responsabilidades.** A continuación indicamos algunas de sus responsabilidades.

La persona que cumple con los requisitos tiene la responsabilidad de cooperar en el programa y realizar un esfuerzo razonable por cumplir con las condiciones establecidas. Esto incluye pero no se limita a los siguientes puntos:

- ◆ No faltar a las citas
- ◆ Asistir a las actividades programadas
- ◆ Obtener puntuaciones aceptables en la capacitación y en otras actividades

PAGE 6

- ◆ Llevando a cabo las instrucciones médicas y las que otros profesionales le hayan dado
- ◆ Informar al Consejero de Rehabilitación sobre cualquier cambio en las circunstancias financieras o la disponibilidad de ayuda de otros programas para cubrir todos los costos de los servicios provistos según el IPE o parte de dichos costos. El incumplimiento con este punto dará como resultado la suspensión de los servicios **adicionales.**
- ◆ Dar al consejero el nombre de la compañía donde trabaja y la dirección de la misma, el cargo que usted ocupará, sueldo y prestaciones que recibirá al ir a trabajar.

El uso de otros beneficios

El dinero es limitado y muchas personas que viven en Arkansas y tienen una discapacidad necesitan servicios. Los servicios que se reciben de los Servicios de Rehabilitación de Arkansas dependen de la disponibilidad de fondos. Tenga en cuenta que ARS únicamente pagará lo que se necesite para que usted obtenga un trabajo. Usted debe solicitar y usar otros beneficios tales como el seguro médico, el Seguro Social, Medicaid/Medicare, Pell Grant y los beneficios de Veteran's Administration antes de que ARS pague ciertos servicios. Además, utilice sus propios recursos financieros u otros fondos que tenga a su disponibilidad.

Obtenga una aprobación por escrito antes de **asumir que ARS cubrirá el costo.**

ARS no cubrirá el costo de los servicios, suministros o equipo a menos de que su consejero los haya aprobado por escrito con anticipación.

ABUSO DE DROGAS

ARS tiene la responsabilidad de asegurarse de que las personas que reciben servicios de ARS puedan alcanzar la meta de obtener un trabajo. Si en cualquier momento durante el proceso de rehabilitación un consejero tiene una sospecha justa de que la persona que recibe servicios está abusando de las sustancias controladas (drogas, alcohol, medicamentos bajo receta, etc.), dicho consejero puede optar por interrumpir los servicios y/o hacer que el cliente se someta a una prueba para detectar el uso de las drogas. Los servicios no se continuarán hasta que la persona que recibe los servicios esté libre de todo problema de abuso de drogas y pueda continuar su participación en el programa de rehabilitación acordado. **(Esto va de acuerdo con la Política de ARS para mantenerse libre de drogas).**

PAGE 7

El Programa de Ayuda al Cliente de Arkansas (CAP)

¿Qué es el Programa de Ayuda al Cliente?

CAP ayuda a las personas que tienen una discapacidad y que están buscando o recibiendo servicios de rehabilitación vocacional al proveerles información sobre la Ley para la Rehabilitación del gobierno federal, incluyendo:

- ◆ Cómo el estado puede ayudarle a obtener un trabajo, a mantenerlo y a avanzar a otro mejor.
- ◆ Cómo se cumple con los requisitos.
- ◆ Cómo usted puede dirigir su propio plan de rehabilitación para obtener un empleo.
- ◆ El propósito de la Ley para la Rehabilitación.
- ◆ Los derechos que usted tiene según dicha ley.
- ◆ Cómo ayudar a personas que tienen problemas para solicitar los servicios bajo esta ley o que tienen problemas para recibirlos.

¿En qué me puede ayudar el Programa de Ayuda al Cliente?

Si usted tiene un problema con el programa de rehabilitación vocacional o con la solicitud, CAP puede ayudarle de muchas maneras, incluyendo:

- ◆ Informándole sobre sus derechos.
- ◆ Resolviendo problemas de comunicación.
- ◆ Mostrándole cómo pedir ayuda.
- ◆ Recomendándole otras agencias cuando ésto sea útil.
- ◆ Sirviendo de intermediario en caso de una disputa.
- ◆ Protegiendo sus intereses ante la agencia y ante otras instituciones.
- ◆ Presentando sus solicitudes a la agencia.
- ◆ Obteniendo representación legal cuando ésto sea apropiado.

PAGE 8

¿Cómo me comunico con el Programa de Ayuda al Cliente?

Usted puede comunicarse con el Programa de Ayuda al Cliente a cualquiera de los siguientes números:

(800) 482-1174

(501) 296-1775

(En ambos números también le pueden atender si tiene dificultades para oír y utiliza un aparato especial para comunicarse).

También puede comunicarse por escrito con el Centro de los Derechos por Discapacidad, 1100 North University, Suite 201, Little Rock, AR 72207.

Protección, uso y divulgación de su información personal.

Protejemos su derecho a la privacidad

Los Servicios de Rehabilitación de Arkansas (ARS), una División del Departamento de Educación de la Fuerza Laboral de Arkansas, desea informarle por qué y cómo recopilaremos, protegeremos, usaremos y divulgaremos la información que tenemos en su expediente.

Su consejero vocacional desea ayudarle para que pueda ir a trabajar. Para hacer eso, su consejero vocacional necesita bastante información sobre usted. Dicho consejero le preguntará su nombre, dirección, fecha de nacimiento, discapacidad y número de seguro social. También le preguntará cuánto dinero tiene o recibe y le preguntará sobre el dinero que su familia tiene.

Es probable que se le pida que se someta a unas pruebas, que pase consulta con unos doctores o con otras personas quienes luego darán su información a su consejero vocacional. ARS cubrirá el costo de estas consultas. Su consejero vocacional utilizará toda esta información para determinar si nuestros servicios pueden ayudarle. Si es así, usted y su consejero utilizarán la información para desarrollar un Plan Personalizado para el Empleo.

En algunas ocasiones, es probable que su consejero vocacional necesite compartir información suya con otra persona o agencia. Esto sucederá si usted necesita ir a otras instalaciones o a otra oficina. A veces otras personas ven su información debido a que el trabajo que realizan

PAGE 9

involucran auditorías, evaluaciones o investigaciones. Por ejemplo, el Consejo de Rehabilitación analiza la información para averiguar **cuán efectivos son los servicios de rehabilitación y qué tan satisfechos están los clientes que los han recibido**. Las personas que ven su información bajo estas circunstancias deben mantenerla confidencial a menos de que usted les haya entregado un consentimiento por escrito o que una persona en la cual usted confía les haya entregado dicho consentimiento a ellas.

Alguien que trabaja para un tribunal o departamento de policía podría solicitar información sobre usted. En algunas circunstancias debemos proveer la información. Por ejemplo, debemos acatarlos a una orden judicial y a las investigaciones de fraude o abuso. Algunas veces dicha información se utiliza para protegerlo a usted.

Nadie lo forzará para que nos dé información, sin embargo, si su consejero vocacional no tiene toda la información necesaria, dicho consejero no podrá hacer su trabajo bien ni podrá ayudarle. Si usted no le dice al consejero vocacional todo lo que el consejero necesita saber, es probable que su consejero cierre su caso.

Usted puede pedir copias de su información (la que hayamos desarrollado u obtenido). Dicha solicitud debe hacerse por escrito. Es probable que la información médica, psicológica u otra información no se le dé directamente si su consejero vocacional considere que puede lastimarlo. Dicha información se le dará a una persona en quien usted confíe, como a su doctor o psicólogo.

Si usted cree que la información contenida en su expediente esta equivocada o falsa, puede solicitar que dicha información se corrija o que se retire de su expediente.

ARS protege su privacidad al hacer que toda su información sea confidencial. Generalmente, la información que se encuentra en su expediente se guarda durante tres (3) años después de la fecha de cierre de su caso. Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos a la privacidad, por favor consulte con su consejero vocacional.

PAGE 10

Tenga en mente estos puntos

Beneficios del Seguro Social (Jubilación)

Es importante que usted sepa que el participar en un programa de rehabilitación vocacional puede afectar los beneficios que recibe del Seguro Social (SSI y SSDI). Por ejemplo, una vez que empiece a trabajar y a ganar ingresos, es probable que reduzcan la cantidad que usted recibe de apoyo de parte de estos programas gubernamentales. Si desea obtener mayor información sobre cómo esto puede afectarle en cuanto al nivel de ayuda del gobierno que recibirá, comuníquese con su oficina del Seguro Social local o a los números gratuitos: 1-800-772-1203 o al 800-325-0778 (para comunicarse mediante un aparato que utilizan las personas que tienen dificultad para oír).

La mayoría de las personas que tienen una discapacidad quieren trabajar y cooperarán con los servicios de rehabilitación vocacional durante el transcurso de su programa de rehabilitación. Sin embargo, la ley estipula que los beneficios del Seguro Social se suspenderán si la persona no coopera con la agencia que provee los servicios de rehabilitación vocacional y si la persona no tiene ningún motivo por el cual no han cooperado.

La oficina de servicios de Rehabilitación local regularmente patrocina foros, seminarios y talleres acerca de los incentivos que el Seguro Social ofrece al trabajar. Consulte con su consejero de rehabilitación vocacional para recibir información adicional.

Pago de los servicios de rehabilitación vocacional

Los servicios que se reciben de los Servicios de Rehabilitación de Arkansas o mediante dicha institución dependen de la disponibilidad de fondos.

ARS no puede pagar ningún cargo que ARS no haya autorizado por escrito y con anticipación. Su consejero vocacional y otros miembros del equipo de rehabilitación están aquí para atenderle. Ellos le ayudarán a determinar las metas que usted tiene en cuanto a un empleo, desarrollarán y completarán un Plan de Trabajo y le ayudarán a alcanzar dicha meta. Su participación en cada uno de estos pasos es muy importante.

PAGE 11

Para inscribirse para votar:

Usted debe ser un ciudadano de los EE.UU. y un residente de Arkansas.

Usted debe tener 18 años cumplidos antes de la fecha de la próxima elección que se realice en su condado.

No se debe haber dictaminado y declararsele mentalmente incapaz en un tribunal de jurisdicción competente cuya determinación aún tenga vigencia.

No se le debe haber declarado culpable de un crimen sin que su sentencia haya concluido o se haya perdonado.

No debe reclamar el derecho de votar en otro condado o estado.

Si usted provee su número de Seguro Social, dicho número se mantendrá CONFIDENCIAL y no se divulgará a ninguna persona que no sea un agente oficial de la inscripción de los votantes. Este número no se publicará en ninguna lista de inscripción de votantes.

Información sobre las fechas límites:

Para cumplir con los requisitos y poder votar en las próximas elecciones, usted debe inscribirse para votar 30 días antes de que se realice la elección. Si usted envía el formulario correspondiente por correo, dicho envío debe realizarse y estar matasellado también con 30 días de anticipación. También puede entregar para dicha fecha el formulario al representante de la agencia de inscripción de votantes o a la oficina del condado.

Los SERVICIOS DE REHABILITACIÓN DE ARKANSAS tiene disponibles los formularios para inscribirse para votar. Nuestro personal con gusto le ayudará a inscribirse o si prefiere, puede obtener un formulario en el siguiente sitio web: www.state.ar.us (busque el ícono que dice *ON-LINE Arkansas Voter Registration Form*) o pida una copia por correo a:

Secretary of State – **Charlie Daniels**

Attn. Voter Registration

P.O. Box 8111

Little Rock, AR 72201

PAGE 12

APUNTES

BACK COVER

Servicios de Rehabilitación de Arkansas

1616 Brookwood Drive

Little Rock, AR 72203

800.330.0632

501.296.1600

Fax: 501.296.1655

TDD: 501.296.1669

www.arsinfo.org