

# Arizona Department of Economic Security Administración de Servicios de Rehabilitación

## MANUAL DEL CLIENTE DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL



A PROUD PARTNER OF  
**ARIZONA @ WORK™**

A proud partner of the **americanjobcenter** network



## **Bienvenidos al programa de Rehabilitación Vocacional (VR) de Arizona.**



VR trabaja con clientes, empleadores y socios comunitarios en todo el estado para conectar a las personas que buscan trabajo con empleos significativos.

VR es un programa de trabajo que proporciona asesoramiento, orientación, servicios y apoyos para ayudar a las personas con discapacidades a prepararse para obtener, mantener o avanzar en el empleo.

Este manual le proporcionará una breve descripción de las siguientes etapas principales dentro del programa de VR:

- Recomendación
- Orientación
- Entrevista de admisión y solicitud
- Determinación de elegibilidad y orden de selección
- Plan de Empleo Individualizado

- Participación en servicios para prepararse para un trabajo
- Preparado para trabajar
- Empleado
- Cierre de caso

Conserve este manual para que pueda consultarlo durante todo el proceso de rehabilitación vocacional.



## TABLA DE CONTENIDO



Expectativas de los miembros del equipo de VR ...	1
Expectativas de los clientes de VR .....	5
Recopilación de información y confidencialidad .....	9
Elección informada .....	12
Etapas 1: Recomendación .....	13
Etapas 2: Orientación .....	15
Etapas 3: Entrevista de admisión y solicitud .....	16
Etapas 4: Determinación de elegibilidad y orden de selección .....	18
Etapas 5: Plan de Empleo Individualizado .....	21
Etapas 6: Participación en servicios para prepararse para un trabajo .....	26
Etapas 7: Preparado para trabajar .....	27
Etapas 8: Empleado .....	30
Etapas 9: Cierre de caso .....	31

Proceso de apelación de VR ..... 32

Programa de Asistencia al Cliente ..... 35



## EXPECTATIVAS DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE VR



Los miembros del equipo de VR tienen la tarea de reconocer las habilidades de las personas con discapacidades, incluso aquellas con discapacidades significativas, y maximizar las oportunidades para que esas personas se preparen y participen en un empleo competitivo e integrado. Todos los miembros del equipo de VR contribuyen a la meta de abordar las barreras al empleo para personas con discapacidades.

VR espera que todos los miembros del equipo alienten, empoderen y apoyen a los clientes del programa de VR para lograr un empleo competitivo e integrado. Esto significa que los miembros del equipo de VR deben:

- Tratar a los clientes con igualdad, respeto y dignidad en todas las interacciones, independientemente de su discapacidad, edad, raza, etnia, género, afiliación cultural u orientación sexual. Desempeñarse con humildad y bondad, incluso cuando surjan desafíos.
- Llevar a cabo los deberes laborales con el objetivo de reducir las barreras de empleo de un cliente. Asegúrese de que todas



las solicitudes realizadas por el cliente sean significativas y contribuyan al éxito final del cliente.

- Respetar el derecho del cliente a elegir su propio camino. Apoyar y capacitar a los clientes para que tomen decisiones informadas brindándoles orientación profesional, información útil y recursos.
- Comunicar todas las decisiones y las razones de esas decisiones de una manera que sea comprensible y adecuada para el cliente. Los clientes tienen derecho a hacer preguntas y comprender las decisiones que afectan sus servicios.
- Establecer y mantener límites profesionales.
- Intentar resolver los problemas de manera abierta y honesta. Respetar los derechos de los clientes a hablar por sí mismos y colaborar con el cliente para comprender los problemas e identificar posibles soluciones.
- Actuar de una manera que garantice un entorno seguro para todas las partes (sin conductas o comunicaciones amenazantes, agresivas o abusivas en persona, por correo electrónico, teléfono, etc.).
- Tomar decisiones y proporcionar servicios acordados de manera que garantice el progreso continuo del cliente hacia el empleo. Devolver las llamadas y los correos electrónicos de manera

oportuna (por lo general, dentro de 1-2 días hábiles). No convertirse en la barrera para el éxito de un cliente.

- Considerar al cliente en su totalidad durante el proceso de rehabilitación. Preguntarle al cliente qué necesita en lugar de hacer suposiciones. Conectar al cliente a recursos fuera del programa de VR según sea necesario.
- Apreciar las experiencias (incluso las relacionadas con la discapacidad) y la cultura de cada cliente. La experiencia de VR de cada cliente comenzará en un lugar diferente. Reconozca dónde está el cliente y adapte las acciones y expectativas según corresponda.
- Abordar la rehabilitación vocacional desde una perspectiva basada en fortalezas. Creer en la capacidad del cliente para tener éxito y crear oportunidades para un éxito continuo.

Si un cliente de VR tiene inquietudes acerca de que los miembros del equipo de VR no cumplen con las expectativas identificadas, pueden tomarse las siguientes acciones:

- El cliente de VR puede informarle al miembro del equipo que, en su opinión, el miembro del equipo de VR no está cumpliendo con una o más de las expectativas y pedir que la conversación o interacción se redirigida o vuelva a enfocarse.

- El cliente tiene derecho a detener la reunión/ llamada telefónica y/o pedir hablar con un supervisor. La reunión o llamada telefónica se volverá a programar si todas las partes acuerdan a revisar las expectativas identificadas en este documento y hacen todo lo posible para cumplir con las expectativas en el futuro.
- Si el problema no puede abordarse adecuadamente por medio de los métodos mencionados anteriormente, los clientes de VR pueden comunicarse con el Ombudsman de RSA para explorar la presentación de una apelación.





## EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES DE VR



Como cliente del programa de VR, es importante comprender que VR no le encuentra un trabajo. VR brinda asesoramiento y orientación para ayudarle a determinar en qué tipo de trabajo podría tener aptitudes y después lo conecta con los servicios y apoyos que necesita para prepararse, obtener y mantener ese trabajo. VR está aquí para ayudar, pero básicamente, usted es responsable de su propio éxito relacionado con buscar y mantener un trabajo.

Para ayudar a garantizar que tenga éxito, VR espera que sea un participante activo en su programa de VR. Esto significa que los clientes de VR deben:

- Entender que VR es un programa de trabajo que ayuda a las personas con discapacidades a abordar las barreras para el empleo y obtener trabajo. Estar preparado para hablar acerca de su discapacidad y esforzarse por abordar cualquier limitación o barrera que le impida obtener un trabajo por su propia cuenta.
- Ser abierto, honesto y realista sobre su deseo

de trabajar y sus intereses, habilidades y capacidades. Desarrollar una meta de empleo realista y alcanzable es clave para su éxito.

- Mantener un contacto regular con los miembros del equipo de VR y los proveedores de servicios; proporcionar actualizaciones acerca de su progreso y necesidades. Devolver las llamadas y los correos electrónicos (por lo general, dentro de 1-2 días hábiles) y asistir a todas las citas.
- Completar tareas o servicios en el tiempo acordado. Usted es responsable de lograr un progreso continuo hacia su meta de empleo. La falta de progreso puede resultar en el cierre de su caso de VR.
- Intentar resolver los problemas de manera abierta y honesta. Si algo no marcha bien, diga algo. Los miembros del equipo de VR se asociarán con usted para comprender los problemas e identificar posibles soluciones.
- Proporcionarle la documentación que soliciten los miembros del equipo de VR. Comprender que el programa de VR es necesario para obtener documentación específica para respaldar las actividades o los servicios proporcionados a los clientes.
- Mantener una relación de trabajo positiva y efectiva con los miembros del equipo de VR lo

mejor que pueda. Tener éxito en el programa de VR es un esfuerzo de equipo.

- Actuar de una manera que garantice un entorno seguro para todas las partes (sin conductas o comunicaciones amenazantes, agresivas o abusivas en persona, por correo electrónico, teléfono, etc.).
- Pedir una aclaración cuando una decisión, política o proceso sea confuso. Hay ocasiones en las que los miembros del equipo de VR pueden rechazar su solicitud o pedir más información. Debería recibir una explicación clara de por qué se está tomando una decisión.
- Manténgase en contacto con los miembros del equipo de VR durante al menos 90 días después de obtener un trabajo. iVR puede ayudarlo a mantener su trabajo si comienza a tener desafíos y también queremos saber acerca de su éxito!

Si un miembro del equipo de VR tiene inquietudes acerca de que los clientes no cumplen con las expectativas identificadas, pueden tomarse las siguientes acciones:

- El miembro del equipo de VR puede informarle al cliente que, en su opinión, el cliente no está cumpliendo con una o más de las expectativas y pedir que la conversación o interacción se redirigida o vuelva a enfocarse.
- El miembro del equipo tiene derecho a detener la reunión/llamada telefónica y/o involucrar a un

supervisor. La reunión o llamada telefónica se volverá a programar si todas las partes acuerdan a revisar las expectativas identificadas en este documento y hacen todo lo posible para cumplir con las expectativas en el futuro.

- Si el problema no puede abordarse adecuadamente por medio de los métodos mencionados anteriormente, los miembros del equipo de VR pueden consultar con su supervisor para explorar los próximos pasos, que pueden incluir avanzar hacia el cierre del caso.

Básicamente, el objetivo final del proceso de rehabilitación es un empleo exitoso. Use la información anterior para comprender las expectativas tanto del miembro del equipo de VR como del cliente del programa de VR. Esperamos poder ayudarlo en su camino hacia el empleo.





## RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD



El programa de VR recopilará información suya y de otras fuentes en varios momentos durante el proceso de VR. Esta información es necesaria para procesar su solicitud, verificar su discapacidad y limitaciones laborales, facilitar su participación en los servicios, documentar su empleo y preparar los informes programáticos requeridos.

Los ejemplos de la información que requiere VR incluyen, entre otros:

- Identificación y documentación de su capacidad legal para trabajar en los Estados Unidos (p. ej. licencia de conducir, tarjeta de seguro social, etc.).
- Nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de seguro social, género, origen étnico, nivel de educación, estado civil, servicio militar, principales fuentes de ingresos/apoyo, tamaño de la familia, afiliación tribal, etc.
- Contactos de emergencia. Puede ser familia, amigos, gerente de casos, maestro, etc.

- Expedientes médicos o psicológicos que comprueben que es una persona con una discapacidad y que necesita servicios de VR para trabajar.
- Documentos que demuestren que actualmente es elegible para la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) o el Seguro por Incapacidad del Seguro Social (SSDI, por sus siglas en inglés), si corresponde.
- Documentación financiera (por ejemplo, declaración de impuestos federales reciente, talones de pago, estados de cuenta bancaria) en caso de que requiera servicios de VR que dependan de la necesidad financiera.
- Nombres, direcciones y números de teléfono de personas de otras agencias que trabajan con usted (p. ej. coordinador de apoyo de DDD, gerente de caso de su equipo de salud conductual, consejero escolar, oficial de libertad vigilada/provisional).
- Documentación con respecto a cualquier educación, capacitación o credenciales en las que esté trabajando o haya completado.
- Documentación laboral como talones de pago, oferta de empleo, información de contacto del empleador, verificación de salarios y beneficios, etc.

- Información acerca de su empleo, salarios y educación/obtención de credenciales hasta un año después de que se cierre su caso de VR.

Esta información se usará por los miembros del equipo de VR de Arizona y los proveedores de servicios directamente involucrados en su programa para apoyar su rehabilitación. VR de Arizona solo compartirá su información con otras personas si un tribunal nos ordena que la divulguemos, si hay una investigación policial o si la Administración del Seguro Social lo solicita. La información también puede compartirse para protegerlo a usted o a otras personas si se determina que usted representa una amenaza para su propia seguridad o la seguridad de los demás. Fuera de estas circunstancias, VR no compartirá su información médica y personal con ninguna otra persona u organización sin su permiso por escrito.



## ELECCIÓN INFORMADA



La elección informada es una parte importante del proceso de rehabilitación vocacional. Tomar decisiones informadas significa que tiene información precisa acerca de las opciones que están disponibles para usted, y usa esa información al tomar decisiones acerca de su meta de empleo, servicios y proveedores de servicios.

Su consejero de VR le ayudará a tomar decisiones informadas durante todo el proceso de VR. Le ayudarán a identificar, comprender y evaluar las opciones que están disponibles para usted. También pueden conectarlo con servicios y recursos que pueden ayudarle a recopilar más información acerca de sus opciones y desarrollar habilidades para la toma de decisiones.



## STEP 1: REFERRAL

Cualquier persona que esté presente en el estado de Arizona y que informe que tiene una discapacidad puede ser recomendado a VR y solicitar los servicios de VR.

- Puede encontrar el formulario de recomendación a VR en el sitio web de Rehabilitación Vocacional de Arizona [des.az.gov/rsa](https://des.az.gov/rsa); o
- Puede comunicarse con la oficina local de VR y un miembro del equipo de VR llenará el formulario de recomendación en su nombre.
  - Para ubicar la oficina de VR más cercana a usted, llame al 1-800-563-1221 o visite la sección 'Información de contacto' en el sitio web de VR.

Una vez que el programa de VR haya recibido su formulario de recomendación completo, un miembro del equipo de VR se comunicará con usted para programar su cita de orientación.

- Se le pedirá que proporcione los siguientes tipos de documentos al personal de VR antes o durante su cita:
  - Current medical and/or psychological records that document your disability;
  - Copia de la carta de concesión de SSI/SSDI (si corresponde);
  - Registros educativos (si corresponde); y

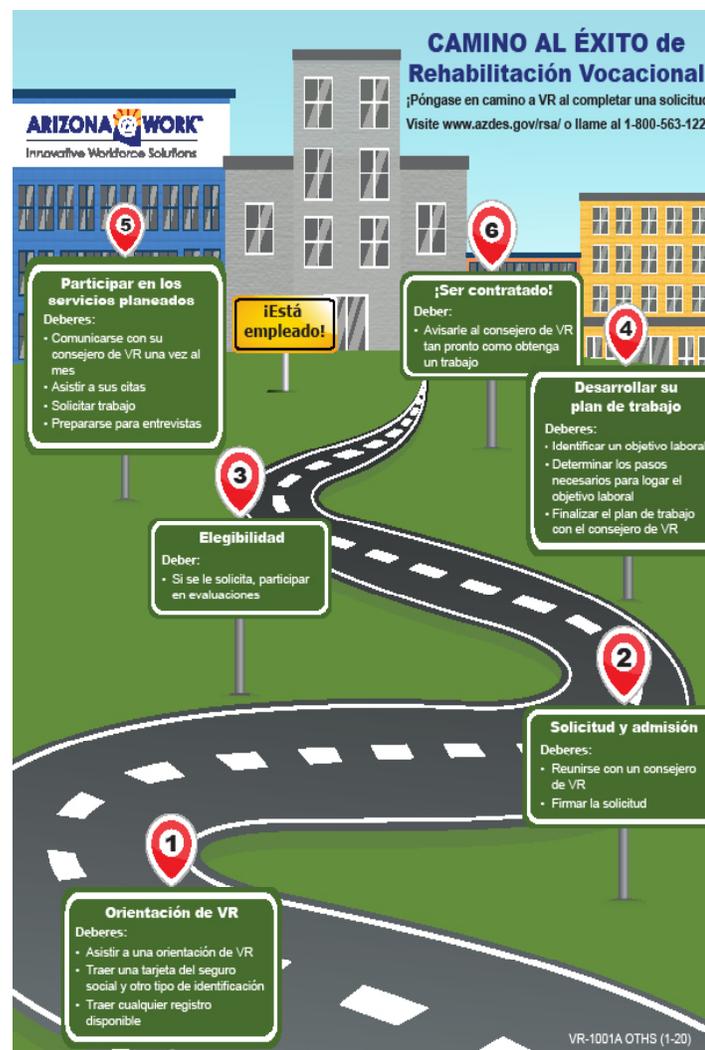




## ETAPA 2: ORIENTACIÓN

En su cita de orientación, un miembro del equipo de VR le proporcionará información acerca del programa de VR y responderá cualquier pregunta que pueda tener.

Si determina que está listo para que el programa de VR le ayude a lograr su meta de empleo, un miembro del equipo de VR hará los arreglos para que se reúna con un consejero de VR para completar una entrevista de admisión y un formulario de solicitud de VR.





## ETAPA 3: ENTREVISTA DE ADMISIÓN Y SOLICITUD

En la reunión de la entrevista de admisión, su consejero de VR le explicará el proceso de rehabilitación y le dará un formulario de solicitud para llenar. Ellos le ayudarán a llenar el formulario según sea necesario.

Durante esta reunión, su consejero le hará preguntas detalladas acerca de su discapacidad, experiencias laborales, antecedentes educativos y otros detalles personales/históricos. Esta información es necesaria para comprender su discapacidad, cómo afecta su capacidad para trabajar y cuáles podrían ser sus necesidades de rehabilitación. La información se documentará en el expediente de su caso de Rehabilitación Vocacional y se usará para determinar su elegibilidad y prioridad para recibir el servicio (también conocida como orden de selección) para el programa de VR.

Una vez completada la entrevista, su consejero puede determinar que necesita más información para comprender su discapacidad, cómo su discapacidad afecta su capacidad para trabajar y sus posibles necesidades de rehabilitación. Si este es el caso, le pedirán que proporcione información/documentación adicional o harán arreglos para que complete pruebas de diagnóstico o evaluaciones específicas para obtener la información necesaria. VR pagará por estas evaluaciones. Los ejemplos de servicios de evaluación en los que los consejeros de VR pueden solicitarle que participe incluyen, entre otros:

- Evaluación psicológica para determinar el estado y las limitaciones de la salud mental de una persona.
- Examen médico general para determinar la presencia y el alcance de la discapacidad.
- Examen de audiología para determinar la pérdida auditiva, etc.

Su ayuda para proporcionar la información necesaria y cumplir con todas las citas programadas es importante y necesaria.



## ETAPA 4: DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD Y ORDEN DE SELECCIÓN

Su consejero de VR usará la documentación de su discapacidad, la información proporcionada por usted o su familia y cualquier evaluación que se haya completado durante el proceso de entrevista inicial para determinar su elegibilidad para el programa de VR, así como grupo de atención prioritaria de su orden de selección.

Para ser elegible para VR, debe cumplir con todos los siguientes requisitos:

- Tiene una discapacidad física o mental documentada;
- Su discapacidad crea barreras para obtener o mantener un trabajo;
- Necesita servicios de VR para prepararse, asegurar, retener, recuperar o avanzar en un trabajo; y
- La prestación de servicios de VR le permitirá obtener un trabajo en la comunidad que pague al menos el salario mínimo.

Su consejero de VR tiene hasta 60 días a partir de la fecha en que se firma y se recibe su solicitud de VR para determinar si usted es elegible para los servicios de VR. En algunas situaciones, puede tardar más tiempo determinar su elegibilidad. Si este es el caso, su consejero de VR se comunicará con usted para hablar acerca de una extensión.

Una vez que se determine que es elegible para la VR, su consejero de VR le asignará una categoría de prioridad de orden de selección según el impacto de su discapacidad en cada una de las siguientes áreas de su vida:

- Comunicación
- Movilidad
- Autonomía
- Tolerancia laboral
- Habilidades interpersonales
- Cuidado personal
- Habilidades laborales

Al observar cada área, su consejero de VR considerará:

- Cómo el área se ve afectada por su discapacidad en lo que respecta al empleo;
- La cantidad de servicios que necesitará para abordar las limitaciones identificadas; y
- Cuánto tiempo se espera que duren los servicios.

VR le avisará por escrito acerca de su determinación de elegibilidad, la categoría del orden de selección y cuándo pueden comenzar sus servicios de VR.

Si los fondos no están disponibles para brindar servicios a todas las personas que son elegibles para el programa de VR, VR le prestará servicios a las personas en orden de su estado de prioridad según lo permita el financiamiento.

Los grupos de atención prioritaria son los siguientes:

- Grupo de atención prioritaria 1 (Personas elegibles con las discapacidades más significativas): una persona con una deficiencia física o mental severa que limita de manera sustancial a tres o más capacidades funcionales en términos de un resultado de empleo; y cuya rehabilitación vocacional puede esperarse que requiera dos o más servicios de rehabilitación vocacional durante un plazo de tiempo extenso (más de 6 meses).
- Grupo de atención prioritaria 2 (Personas elegibles con discapacidades significativas): una persona con una deficiencia física o mental significativa que limita de manera sustancial a una o más capacidades funcionales en términos de un resultado de empleo; y cuya rehabilitación vocacional puede esperarse que requiera dos o más servicios de rehabilitación vocacional durante un plazo de tiempo extenso (más de seis meses).
- Grupo de atención prioritaria 3: Todas las demás personas elegibles



## ETAPA 5: PLAN DE EMPLEO INDIVIDUALIZADO

### ¿Qué es un IPE?

Una vez que se determina que es elegible y puede recibir los servicios, usted y su consejero de VR tienen 90 días para desarrollar un Plan Individualizado de Empleo o IPE por sus siglas en inglés. El IPE es el plan que seguirá para obtener y mantener un tipo de trabajo específico. Es su 'hoja de ruta' hacia el empleo.

El IPE incluirá detalles tales como:

- Su meta laboral;
- Las pasos (objetivos intermedios) que deberá realizar para alcanzar su meta de empleo;
- Servicios y apoyos en los que participará para prepararse para lograr nuestra meta de empleo;
- Plazos para completar los servicios y lograr su meta de empleo;
- La persona o entidad que le brindará sus servicios/apoyos;
- Las responsabilidades de los miembros del equipo de VR;
- Sus responsabilidades; y
- Las responsabilidades de cualquier otra persona involucrada en su plan.

## **¿Cómo se desarrolla un IPE?**

Su consejero de VR trabajará con usted para explorar sus intereses, habilidades, aptitudes, capacidades y recursos para determinar qué tipo de trabajo podría ser adecuado para usted. También le ayudarán a determinar qué tipos de servicios y apoyos necesita para abordar sus barreras laborales relacionadas con la discapacidad y prepararse para su meta de empleo. La meta es descubrir las respuestas a los siguientes tipos de preguntas:

- ¿Qué tipo de trabajo le interesa?
- ¿Cómo afecta su discapacidad su capacidad para obtener ese trabajo?
- ¿Qué le ayudaría a superar los desafíos a los que se enfrenta cuando busca trabajo?
- ¿Qué recursos tiene que le serán útiles al comenzar un trabajo (por ejemplo, automóvil, cuidado infantil, Internet)?
- ¿Qué tan rápido necesita empezar a trabajar?
- ¿Qué habilidades o educación necesita para el trabajo que desea?
- ¿Qué habilidades o educación tiene que pueda usar en un trabajo?
- ¿Cuánto esfuerzo está dispuesto a hacer para obtener el trabajo que desea?

Para prepararse para desarrollar su IPE, hable con su consejero de VR, familia, amigos u otras personas en su vida acerca de qué tipo de trabajo es adecuado

para usted y qué necesita para tener éxito en obtener y mantener ese trabajo. Investigue un poco para ver qué empresas están contratando y qué tipos de trabajos están disponibles en su comunidad. Es posible que desee llamar a posibles empleadores y hacer preguntas u observación del trabajo.

Finalmente, la meta de empleo que elija debe ser alcanzable y sostenible en función de sus aptitudes, habilidades, intereses, capacidades, mercado laboral actual, etc.

### **¿Qué tipos de servicios ofrece VR?**

Una vez que tenga una idea del trabajo que desea realizar, su consejero de VR trabajará con usted para determinar los servicios que necesita para prepararse y obtener ese trabajo. La elegibilidad para el programa de VR no le da derecho a recibir ningún servicio o conjunto de servicios específicos. Cualquier servicio que brinde VR debe ser necesario para ayudarlo a abordar sus barreras laborales relacionadas con la discapacidad y lograr su meta de empleo.

Los tipos de servicios de VR incluyen, entre otros:

- Orientación y consejo vocacional;
- Evaluaciones/pruebas de diagnóstico y tratamiento;
- Servicios de empleo (búsqueda de empleo, entrenamiento laboral);
- Capacitación relacionada con la discapacidad (instrucción con bastón, capacitación en autobús);

- Capacitación laboral; y
- Capacitación y equipos de tecnología de asistencia.

Algunos servicios de VR solo están disponibles si necesita el servicio y tiene una necesidad económica. Otros servicios de VR requieren la identificación y el uso de beneficios comparables (es decir, servicios y beneficios que son proporcionados o pagados por alguien que no sea VR, como un seguro médico o una beca PELL). Su consejero de VR le proporcionará más información acerca de estos servicios a medida que comience a desarrollar su IPE.

### **¿Quién puede ayudarme a redactar mi IPE?**

Si tiene alguna pregunta acerca del desarrollo de su IPE, hable con su consejero de VR. Ellos pueden ayudarlo a explorar sus intereses, habilidades, aptitudes, capacidades y recursos y elaborar un plan que satisfaga sus necesidades. Su plan final debe ser aprobado y firmado por su consejero de VR, pero puede pedir ayuda a cualquiera de las siguientes personas para desarrollar su plan:

- Un consejero cualificado de rehabilitación vocacional que no sea empleado de VR de Arizona;
- Alguien que abogue por las personas discapacitadas; o
- Cualquier otra persona que crea que podría ayudarlo a redactar su plan.

## **Asesoramiento acerca de beneficios**

Al desarrollar su IPE y elegir su meta de empleo, es importante recordar que los beneficios como Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o Seguro por Incapacidad del Seguro Social (SSDI) pueden verse afectados por los salarios y beneficios de su futuro trabajo. Esta información puede afectar sus elecciones relacionadas con su meta de empleo, así que pregúntele a su consejero de VR acerca del asesoramiento de los beneficios y/o visite Disability Benefits 101 en [www.az.db101.org](http://www.az.db101.org) para obtener más información.

## **Ticket to Work**

Ticket to Work (Boleto para Trabajar) es un programa de la Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés) para aquellos que califican para recibir beneficios del Seguro Social (SSI/SSDI). Si usted tiene un boleto bajo la Ley de Boleto para Trabajar y Mejora de Incentivos Laborales (TWWIIA, por sus siglas en inglés) y elige recibir servicios de VR de Arizona bajo un Plan Individualizado de Empleo, su boleto se considerará "en uso" por VR y no será disponible para su asignación a otra red de empleo hasta que se cierre su caso. Si tiene preguntas o desea obtener más información, comuníquese con el servicio telefónico para beneficiarios al 1-866-968-7842 (si usa TTY/TDD, llame al 1-866-833-2967) o visite el sitio web en: [www.chooseworkttw.net](http://www.chooseworkttw.net)



## ETAPA 6: PARTICIPACIÓN EN SERVICIOS PARA PREPARARSE PARA UN TRABAJO

Una vez que su IPE sea aprobado y firmado por todas las partes requeridas, comenzará a participar en los servicios identificados en su IPE para prepararse para su meta de empleo.

Durante este tiempo, debe:

- Participar activamente en los servicios de VR;
- Hacer un progreso constante hacia el logro de los objetivos intermedios y la meta de empleo; y
- Mantener contacto con su consejero de VR.

Su consejero de VR supervisará su progreso y le ayudará a abordar cualquier desafío que tenga con sus servicios, proveedores de servicios, etc.

Hable con su consejero de VR si hay cambios en su meta de empleo, discapacidad o necesidades de servicio. Su IPE puede ajustarse si los cambios son necesarios y acordados por todas las partes requeridas. El objetivo es que usted complete los servicios y obtenga su trabajo de manera oportuna.



### **¿Qué se significa estar 'preparado para trabajar'?**

'Preparado para trabajar' significa que usted ha completado la mayoría de los servicios identificados en su IPE para prepararse para su meta de empleo y que está listo para comenzar a solicitar puestos de trabajo. Es posible que necesite un poco de ayuda para organizar un currículum, buscar empleo o prepararse para una entrevista, pero debe sentirse seguro de tener las habilidades necesarias para encontrar un empleo.

### **Lista de verificación de preparación para el trabajo**

Use la siguiente lista de verificación como una herramienta para evaluar su preparación para el empleo. Comparta los resultados con su consejero de VR y hable de cualquier área de preocupación.

- Sé qué tipo de trabajos me gustaría buscar y dedicarme a
- Sé cuáles son los requisitos mínimos generales para mi meta de empleo
- Cumplo con los requisitos generales para mi meta de empleo
- Tengo una idea de las empresas para las que puedo trabajar
- Tengo un currículum actual y una lista de mi experiencia de trabajo anterior

- He practicado mis habilidades de entrevista y estoy preparado para hablar acerca de mis habilidades y aptitudes con un posible empleador
- Sé cómo buscar empleo (en línea/en la comunidad) y cómo llenar una solicitud de trabajo
- Sé qué tipo de adaptaciones puedo necesitar para una entrevista y cómo pedir las (si corresponde)
- Sé cómo vestirme para una entrevista y tengo esta ropa a mi disposición
- Tengo un plan para buscar soluciones para las necesidades personales, tales como cuidado infantil, transporte, problemas de salud durante el proceso de entrevista y una vez que empiece un empleo
- Entiendo cómo mis beneficios (SSI/SSDI) pueden verse afectados por los sueldos de mi empleo (si corresponde)

## **¿Qué ocurre si no me siento 'preparado para trabajar'?**

Hable con su consejero de VR e identifique cualquier obstáculo que le impida obtener o mantener un empleo. Su consejero de VR trabajará con usted para buscar soluciones a los obstáculos que le impiden estar 'preparado para trabajar'.

## **Estoy 'preparado para trabajar', ¿y ahora qué?**

Si puede buscar trabajo y solicitarlo por su propia cuenta: Su consejero de VR lo enviará a recursos comunitarios como los centros ocupacionales de

ARIZONA@WORK y le proporcionará una lista de bibliotecas locales y sitios de trabajo en línea

- Usted es responsable de buscar empleos que coincidan con su meta de empleo, de solicitar puestos disponibles y de aceptar una oferta de trabajo cuando sea adecuado.
- Tiene que mantenerse en contacto con su consejero de VR. Proporciónese información actualizada a su consejero de VR acerca de su progreso y hágales saber cualquier desafío que tenga con su búsqueda de trabajo.

Si necesita asistencia especial debido a su discapacidad para buscar trabajo, completar solicitudes de trabajo y prepararse para entrevistas:

- Su consejero de VR se encargará de que usted reciba asistencia de un proveedor de servicios de VR.
- Los proveedores de servicios de VR se especializan en ayudar a las personas con discapacidades a buscar y solicitar empleo.
- Usted es responsable de reunirse con su proveedor de servicios, completar las tareas que su proveedor de servicios le asigna y aceptar una oferta de trabajo cuando sea adecuado.
- Tiene que mantenerse en contacto con su consejero y proveedor de VR. Proporciónese a su consejero y proveedor de VR información actualizada acerca de su progreso y hágales saber cualquier desafío que tenga con su búsqueda de trabajo.



## ETAPA 8: EMPLEADO

### **Me contrataron, ¿qué pasa ahora?**

¡Dígale a su consejero de VR inmediatamente!

- Su consejero de VR necesita saber dónde está trabajando y los detalles de su empleo (empleador, puesto, sueldo, horas, beneficios).
- Si necesita ayuda para organizar adaptaciones con su nuevo empleador, asistencia para llenar el papeleo de nuevas contrataciones y/o capacitación laboral para ayudarlo a aprender nuevas tareas laborales, su consejero de VR le ayudará o hará arreglos para que alguien le ayude antes, durante o después del trabajo, según sus necesidades y preferencias.

### **¿Qué sucede con mi caso de VR ahora que estoy trabajando?**

Su consejero de VR se mantendrá en contacto con usted durante un mínimo de 90 días después de su contratación para asegurarse de que lo esté haciendo bien y de que se puedan abordar los desafíos que encuentre. Durante este tiempo, es posible que reciba entrenamiento laboral u otros servicios para ayudarlo a aprender su trabajo y estabilizar su empleo.

Una vez que se sienta seguro de que puede hacer su trabajo, su consejero de VR preparará su caso para que se cierre. Si necesita apoyo laboral continuo, lo ayudarán a asegurarse de que esos apoyos estén en su lugar.





## ETAPA 9: CIERRE DE CASO

Una vez que esté estable en su trabajo y haya pasado un mínimo de 90 días desde que lo contrataron, su consejero de VR le enviará un aviso de 15 días acerca del cierre del caso.

Si tiene algún problema en su trabajo, asegúrese de comunicarse con su consejero de VR antes de que se cierre el caso y pida ayuda. Una vez que llegue la fecha identificada en su aviso de cierre del caso, su caso se cerrará y debe considerarse un éxito!

Si es un beneficiario de SSI/SSDI, es posible que pueda recibir servicios y apoyos relacionados con el empleo después del cierre de VR si se comunica con un proveedor de la Employment Network (Red de Empleo, EN por sus siglas en inglés) y usar su Ticket to Work. Puede encontrar una lista de proveedores de la Employment Network (EN) u obtener más información acerca de Ticket to Work visitando <https://choosework.ssa.gov> o llamando al 1-866-968-7842.



## PROCESO DE APELACIÓN DE VR



La Rehabilitación Vocacional (VR) se esfuerza por garantizar su satisfacción con los servicios. Si tiene preguntas o inquietudes acerca de una decisión que se haya tomado con respecto a sus servicios, lo alentamos a que hable con su consejero de VR.

Si no puede resolver sus inquietudes con su consejero, tiene derecho a apelar la decisión que está afectando sus servicios.

Cuando solicita una apelación, puede elegir cualquiera de las siguientes opciones para resolver el asunto:

**Revisión informal:** Esta es una revisión de la decisión por el supervisor de la oficina local o el gerente del programa. El supervisor de la oficina local llevará a cabo la revisión cuando un consejero de VR haya tomado la decisión. El gerente del programa llevará a cabo la revisión cuando el supervisor de la oficina local haya tomado la decisión, o cuando una posible solución requerirá una decisión o acción del gerente del programa.

**Mediación:** Esta es una reunión informal y confidencial en la que un mediador externo e

imparcial dirige una discusión entre usted y el personal de RSA para aclarar el asunto y negociar un acuerdo. El mediador no actúa como juez y no tomará ninguna decisión.

**Audiencia imparcial:** Esta es una revisión formal por parte de un juez de derecho administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés) imparcial de la Oficina de Apelaciones del DES. Un ALJ lleva a cabo una audiencia y toma una decisión basada en los hechos del caso y la ley/política. El ALJ se seleccionará al azar de un grupo de personas calificadas para ser un oficial de audiencias imparcial. Se programará una audiencia dentro de los 60 días de la solicitud de apelación, a menos que se logre una resolución antes del día 60 o si usted acepta por escrito una extensión de tiempo específica. Puede presentar evidencia, información o testigos adicionales durante la audiencia. Usted puede ser representado por un abogado u otros defensores adecuados por su propia cuenta y gasto. VR estará representada por un abogado. Puede examinar a todos los testigos y otras fuentes de información y evidencia pertinentes.

Para iniciar el proceso de apelación, envíe el formulario de Solicitud de Apelación (pídale este formulario a un miembro del equipo de VR) o una declaración escrita, firmada y fechada que describa la decisión con la que no está de acuerdo y la opción (Revisión informal, Mediación o Audiencia imparcial) que elija para resolver el asunto(s).

VR tiene que recibir su solicitud dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha en la que VR le avisó de la decisión.

Si tiene preguntas acerca de una decisión de VR o cómo presentar una apelación, puede comunicarse con:

- Consejero de VR y/o Supervisor de VR
- Ombudsman de RSA  
**Teléfono:** 480-486-6995  
**Correo electrónico:** [RSAOmbudsman@azdes.gov](mailto:RSAOmbudsman@azdes.gov)
- Programa de Asistencia al Cliente (CAP)  
**Teléfono:** (602)274-6287 el área de Phoenix o 1-800-927-2260 en todo el estado



## NOTAS

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE



El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) es un recurso para los solicitantes y clientes del programa de VR. CAP puede ayudarle de la siguiente manera:

- Informarle de todos los servicios y beneficios disponibles por medio de los programas de VR;
- Informarle acerca de sus derechos con respecto a los servicios y acerca las maneras de resolver problemas con su consejero de VR;
- Proporcionarle capacitación acerca de los derechos de los solicitantes/clientes de VR;
- Según corresponda, ayudar y abogar en su nombre con respecto a sus inquietudes con VR; y
- Representarlo en apelaciones con VR, que pueden incluir mediación o audiencia imparcial.

CAP es un programa dentro del AZ Center for Disability Law (Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, ACDL por sus siglas en inglés).

Comuníquese con CAP al 1-800-927-2260 o visite [www.azdisabilitylaw.org](http://www.azdisabilitylaw.org) para obtener más información o solicitar servicios.



Esta publicación está respaldada por la Administración de Servicios de Rehabilitación de la Oficina de Servicios de Educación Especial y Rehabilitación como parte de una concesión federal con un requisito para fondos de aportaciones paralelas no federales del 21.3%.

Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Servicios y ayudantes auxiliares para personas con discapacidades están disponibles a petición • Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la oficina local de RSA; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1 • Available in English online or at the local office. VR-1009A PAM SLP (11-22)