

Arizona Department of Economic Security

VOCATIONAL REHABILITATION
(Rehabilitación Vocacional,
VR por sus siglas en inglés)

GUÍA
PARA CONSEGUIR
UN EMPLEO



REHABILITATION SERVICES ADMINISTRATION

La Administración de Servicios de
Rehabilitación de Arizona
Colabora con personas con discapacidades
para que logren sus metas de
empleo y su independencia

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE.....	1
RECOPIACIÓN DE DATOS	6
NECESIDAD ECONÓMICA	8
PRIORIDADES PARA RECIBIR LOS SERVICIOS DE VR	11
CAPACIDAD PARA TRABAJAR DESPUÉS DE TERMINAR LOS SERVICIOS DE VR.....	12
PLANIFICACIÓN DE UN PLAN OCUPACIONAL PERSONALIZADO.....	16
INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DEL IPE	20
CONFIDENCIALIDAD	26
NORMAS DE CONDUCTA	31
PETICIÓN PARA UNA REVISIÓN DE LAS DECISIONES DEL CONSEJERO	33

Siglas usadas en ésta Guía

DDD = División de Discapacidades de Desarrollo

DES = "Department of Economic Security"

ICA = "Industrial Commission of Arizona"

IPE = Plan Ocupacional Personalizado (VR)

IRWE/PASS = Programa de Incentivos
Laborales del Seguro Social

PES = Servicios Pos-Ocupacionales

RBHA = Autoridad de Salud Mental Regional

RSA = Administración de Servicios de
Rehabilitación

SSDI = Beneficios de Seguro Social por
Discapacidad

SSI = Seguridad de Ingreso Suplementario

SSN = Número de Seguro Social

TANF = Asistencia Temporal para Familias
Necesitadas

VR = Programa de Rehabilitación Vocacional

INTRODUCCIÓN

Mientras usted trabaja con el programa de Rehabilitación Vocacional, se le da como herramienta esta guía para conseguir un empleo. Por favor guarde en una carpeta para futuras consultas esta guía, cualquier folleto que usted reciba, copias de formularios, documentos importantes y otros formularios.

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE

Se espera que usted participe en forma activa y que se haga responsable de su propia rehabilitación. El personal de RSA participa con usted en el logro de sus objetivos, al ayudarlo a explorar las opciones y al apoyarlo con los servicios apropiados.

Como cliente, usted puede esperar:

- Saber el nombre de su consejero, tener acceso razonable al personal de RSA, y que se le devuelvan las llamadas y se respeten los compromisos;
- Tener información completa y correcta sobre el proceso de solicitud, la admisibilidad, las metas del programa de VR, y la política sobre planificación y servicio;

- Participar en forma completa y activa en todo el proceso de rehabilitación;
- Escoger la naturaleza de su relación de trabajo con el consejero;
- Recibir asistencia del consejero en la identificación de intereses, aptitudes y destrezas;
- Que se le informe cuales son los servicios y opciones disponibles y que reciba apoyo en sus decisiones dentro de la política del programa;
- Que tenga la oportunidad de adaptarse a su discapacidad y de explorar las opciones de trabajo antes de fijar las metas vocacionales o hacer compromisos para empleo;
- Que su consejero tome decisiones y provea los servicios de manera oportuna;
- Que se le trate con igualdad, sin importar su discapacidad, edad, raza, etnicidad, sexo, afiliación cultural u orientación sexual;
- Que se le comuniquen a usted todas las decisiones y sus razones de manera comprensible, al usar un método de comunicación apropiado;

- Que se le explique en forma completa el procedimiento para resolver problemas con el servicio y que reciba ayuda para tener acceso a este proceso, si es necesario; y,
 - Que el personal de RSA observe las Normas de Conducta de RSA, la cual requiere respeto mutuo, honradez, justicia, y cortesía.
-

Como cliente, entiendo que RSA espera que yo:

- Participe activamente en mi propio programa de rehabilitación;
- Siga el plan y cumpla con los compromisos que he hecho;
- Trabaje hacia las metas y objetivos acordados;
- Haga que la preparación y la búsqueda de trabajo sea mi prioridad
- Desarrolle y mantenga una relación de trabajo positiva y eficaz con el personal de RSA;
- Me comunique con honestidad y dé información completa y correcta;
- Responda a las comunicaciones de RSA en una manera oportuna;
- Mantenga un contacto constante con el personal

- de RSA asignado a mi caso,
- Colabore con RSA en cuanto a las reglas y procedimientos bajo las cuales tenga que trabajar;
 - Resuelva problemas con honradez y con franqueza usando las opciones existentes para resolver problemas (mediación, revisión informal, audiencias imparciales); y,
 - Observe las Normas de Conducta de RSA que requieren respeto mutuo, honradez, justicia, y cortesía.

RECOPIACIÓN DE DATOS

Para su primera cita con un consejero:

Pídale a su doctor, maestro de educación especial, gerente de salud mental, oficial de libertad provisional o de libertad condicional, Coordinador de Apoyo de DDD, etc. que mande información al consejero de VR antes de su primera cita y **lleve consigo**, cuando lo tenga disponible, lo siguiente:

- Nombres y direcciones de quienes han necesitado información
- Documentos que muestren que usted tiene una discapacidad y qué clase de discapacidad es;

- (Si usted es un beneficiario) Un documento que muestre que usted tiene derecho a recibir SSI o SSDI;
- Su tarjeta de Seguro Social;
- Identificación personal con foto;
- Permiso legal para trabajar en los EE. UU.;
- Currículos recientes o solicitudes de empleo que usted pueda tener;
- Una solicitud de VR llena,
- Información para determinar Necesidad Económica (vea a continuación).

Información recopilada incluye:

- Su nombre, dirección, fecha de nacimiento, SSN, sexo, etnicidad, nivel de educación, estado civil, servicio militar, principales fuentes de apoyo, tamaño de la familia, afiliación tribal;
- Nombres, direcciones y números de teléfono de las personas que saben dónde se le puede ubicar a usted;
- Archivos que muestran que usted es una persona con una discapacidad y necesita los servicios de VR y documentos que muestren, en caso sea necesario, que usted es un beneficiario actual del Seguro Social SSI o SSDI;
- Nombres, direcciones, y números de teléfono de

las personas de otras agencias que trabajan con usted (Coordinador de Apoyo de DDD, gerente del caso del equipo de la clínica de salud mental, consejero o coordinador escolar, oficial de libertad provisional o de libertad condicional, etc.);

- Su tique para el trabajo" (si es usted un beneficiario de SSI o SSDI y tiene uno);
- Documentación que acredite que usted puede trabajar legalmente en los Estados Unidos (vea **a continuación** para los tipos de documentación que se requiere); y,
- Información sobre sus limitaciones, cómo actualmente se adapta a estas limitaciones, y cuáles servicios necesita usted para mantener su trabajo o prepararse para un trabajo.

El consejero de VR le ayudará a decidir qué información se necesita si usted tiene dudas. El consejero también le contestará cualquier pregunta que usted tenga acerca de por qué se recopila ésta información y cómo se usará.

NECESIDAD ECONÓMICA

Tiene que documentar la "Necesidad Económica" para que pueda recibir cualquier de los siguientes servicios:

- Compra de servicios de asesoramiento

- Servicios de rehabilitación médicos o mentales
- Libros, herramientas, computadoras, programas, grabadoras de cinta u otros materiales de capacitación que se compraron para educación básica; formación profesional o educativa y educación técnica de negocios o vocacional
- Licencias ocupacionales, herramientas o computadoras, equipo laboral comprados para el trabajo
- Modificaciones al vehículo
- Gastos de transporte, excepto el transporte como parte de una evaluación o adaptación al servicio de la discapacidad
- Alimentos o ropa, vivir fuera de la casa, y mantenimiento por reubicación
- Servicios de cuidado de menores.

Se verifica la necesidad económica *antes de* implementar un Plan Ocupacional Personalizado (IPE). Después que se implementa un IPE, no se vuelve a verificar, salvo que se determinó que usted no tiene una necesidad económica pero sufre de una pérdida significativa de sus ingresos. Antes de recibir cualquier Servicio

Pos-Ocupacional (PES), tiene que volverse a verificar su estado de necesidad económica.

Se da por hecho que las personas que tienen derecho a recibir SSI o SSDI tienen necesidad económica.

La información que se usa para determinar si usted tiene necesidad económica incluye:

- El ingreso bruto ajustado de su declaración de impuestos sobre ingresos federales del año pasado (y la de su cónyuge) y documentación de cualquier cambio significativo en los ingresos desde ese momento; o
- El ingreso bruto ajustado de la declaración de impuestos sobre ingresos federales del año pasado de sus padres y la documentación de cualquier cambio significativo en los ingresos desde ese momento, si usted es menor de 18 o es un estudiante de 23 años o menos (y si se le deduce como carga).

Usted puede optar por no proporcionar ésta información y renunciar a la oportunidad de recibir los servicios de RSA que se mencionan arriba.

PRIORIDADES PARA RECIBIR LOS SERVICIOS DE VR

Si no hay fondos disponibles para proveer los servicios a todas las personas que tienen derecho a participar en el programa de VR, la RSA usa un sistema de prioridades que se llama Orden de Selección (OOS por sus siglas en inglés) para determinar quién recibirá los servicios. A cada cliente que tiene derecho se le colocará en una de las tres categorías prioritarias.

Las categorías prioritarias son:

Primera Prioridad – Personas con *las más significativas* necesidades relacionadas con servicios de discapacidades;

Segunda Prioridad – Personas con necesidades *significativas* relacionadas con servicios de discapacidades; y,

Tercera Prioridad – Personas con necesidades *menos significativas* relacionadas con servicios de discapacidades.

Usted y su consejero platicarán de sus necesidades relacionadas con servicios de discapacidades. Con base en esa información, a usted se le asignará a una categoría, se le dirá en cual categoría está, y si se está dando servicios a

esa categoría o no. Su consejero trabajará con usted y contestará cualquiera pregunta que usted tenga.

CAPACIDAD PARA TRABAJAR DESPUÉS DE TERMINAR LOS SERVICIOS DE VR

Capacidad legal para trabajar en los Estados Unidos

Antes de que la RSA pueda empezar a proveer servicios bajo un Plan Ocupacional Personalizado (IPE), usted tiene que proveer la documentación que muestre que usted tendrá permiso legal para trabajar en los Estados Unidos o una manera documentada factible y legal que usted puede trabajar en forma legal en los Estados Unidos en el momento que usted esté listo para laborar.

Prueba de capacidad legal para trabajar en Los Estados Unidos requiere un artículo de la lista A o un artículo de ambas listas B y C:

LISTA A

- Pasaporte de los EE. UU. o Tarjeta Pasaporte de los EE. UU
- Tarjeta de residencia permanente o recibo de inscripción del carné de extranjería (formulario I-551).
- Pasaporte extranjero que contenga un sello temporal

I-551 o una anotación impresa temporal I-551 en una visa de inmigrante legible por un lector óptico

- Documento de autorización de empleo que contenga una foto (formulario I-766)
- En el caso de un extranjero no inmigrante autorizado a trabajar para una empresa específica de acuerdo a su estatus, un pasaporte extranjero con el formulario I-94 o el formulario I-94A que tenga el mismo nombre que está en el pasaporte y que contenga una certificación del estatus del extranjero como no inmigrante, siempre que el periodo de certificación aun no haya expirado y el empleo propuesto no esté en conflicto con ninguna restricción o limitación establecida en el formulario.
- Pasaporte de los Estados Federados de Micronesia (FMS por sus siglas en inglés) o de la República de las Islas Marshall (RMI por sus siglas en inglés) con el formulario I-94 o el formulario I-94A que indique la admisión de no inmigrante bajo el Tratado de Libre Asociación entre los Estados Unidos y los FSM o la RMI. O

LISTA B – Documentos que Verifican la Identidad

- Licencia de conducir o carné de identificación emitida por un estado o territorio de los EE. UU. siempre que tenga una fotografía o información tal como nombre, fecha de nacimiento, sexo, estatura, color de ojos y dirección.
- Carné de identificación emitida por cualquier agencia o entidad de gobierno federal, estatal, o local siempre que contenga una fotografía o información tal como nombre, fecha de nacimiento, sexo, estatura, color de ojos y dirección
- Carné escolar con fotografía
- Tarjeta de registro electoral
- Carné militar de los EE. UU. o registro de reclutamiento
- Carné de un dependiente militar
- Tarjeta de guardacostas o de la marina mercante de los EE.UU.
- Documento de una tribu amerindia
- Licencia de conducir emitida por una autoridad del gobierno canadiense.

Para personas menores de 18 años, quienes no pueden presentar un documento de los arriba nombrados:

- Expediente escolar o cartilla escolar.
- Archivo de una clínica, de un doctor, o de un hospital
- Expediente de una guardería de niños o de un jardín de infantes Y

LISTA C – Documentos que verifican el permiso de trabajo

- El número de la Tarjeta del Seguro Social, que no sea la que especifica, que la emisión de la tarjeta no autoriza el empleo en los EE. UU.
- Certificado de nacimiento en el extranjero expedido por el Departamento de Estado (Formulario FS-545)
- Certificación de la partida de nacimiento expedida por el Departamento de Estado (Formulario DS-1350)
- Original o una copia certificada de la partida de nacimiento emitida por un estado, condado, autoridad municipal o de un territorio de los EE. UU con sello oficial.
- Documento de una tribu amerindia
- Identificación de ciudadanía estadounidense

(Formulario IN-197)

- Tarjeta de identificación para el uso de un ciudadano residente en los EE. UU. (Formulario I-179)
- Documento válido de autorización de empleo emitido por el Departamento de Seguridad Nacional

Apoyo a largo plazo

Si usted requiere servicios de apoyo a largo plazo para empleo, como una condición para mantener el empleo, tiene que haber documentación que identifique la fuente que proporcionará apoyo a largo plazo para empleo (p. ej. por medio de DDD o RBHA, otra agencia, o apoyo natural), y que ese apoyo estará disponible en el momento que usted consiga empleo.

PLANIFICACIÓN DE UN “PLAN OCUPACIONAL PERSONALIZADO” (IPE)

El Plan Ocupacional Personalizado o IPE, contiene el resultado de su empleo, el plan de servicios, compromisos y responsabilidades. El IPE que usted usará se diseñó para que usted que es el cliente, lo llene. Sin embargo, usted puede pedirle al consejero u a otra persona que escriba el IPE por usted. Sin embargo, usted no puede

renunciar a la responsabilidad de participar en forma plena y activa en la planificación de su propio IPE. Este es su plan y usted es el único que puede hacer que el plan sea un éxito.

El IPE se debe coordinar con otros programas, tales como:

- Un Plan Educativo Personalizado (IEP por sus siglas en inglés) a través de la escuela secundaria;
- Un Plan de Apoyo Personalizado (ISP por sus siglas en inglés) con la División de Discapacidades de Desarrollo;
- Un plan personalizado de servicio o de tratamiento que fue desarrollado por el equipo de la clínica a través de la Autoridad de Salud Mental Regional;
- Un Plan de Trabajo Personalizado (IWP por sus siglas en inglés) con una Red de Empleo (para un beneficiario del Seguro Social);
- Condiciones de libertad provisional o condicional;
- Reglas de TANF y de JOBS;
- Reglas y condiciones de SSI y SSDI incorporadas a los programas de incentivo del Seguro Social (PASS, IRWE);
- Planes de rehabilitación con financiación de los

fondos especiales de ICA;

- Reglas para seguir recibiendo las **becas PELL** y las reglas para seguir recibiendo otra asistencia financiera;
- Requisitos de desempeño y conclusión como lo establecen las escuelas y universidades vocacionales, técnicas, comerciales y;
- Estándares de la industria y los requisitos para los que buscan trabajo y para los empleados.

El trabajo o la carrera que usted escoja:

- Tiene que estar de acuerdo con la definición federal "Resultados del empleo", de acuerdo a lo siguiente :
 - entrar a trabajar, o mantener un empleo competitivo de horario completo o, si es apropiado, de horario partido dentro del mercado laboral integrado;
 - empleo con apoyo; o
 - algún otro tipo de empleo dentro de un ambiente integrado, incluso su negocio propio, teletrabajo, o como propietario de un negocio, que esté de acuerdo con sus esfuerzos, recursos, prioridades, dudas, aptitudes, capacidades, intereses y selección con conocimiento.

- tiene que ser compatible con las limitaciones causadas por su discapacidad;
- tiene que ser alcanzable y sostenible de acuerdo a sus habilidades, discapacidades, fortalezas y debilidades.

Información que se usa para apoyar su selección de metas:

Su historia laboral – Además de la información laboral que usted proporcionó, los currículos o las solicitudes de empleo que llenó recientemente, hablaremos de los tipos de trabajo que usted tuvo, de las funciones que desempeñó, las habilidades que usted tiene, etc. Es de suma importancia la información sobre cual experiencia, habilidades y fortalezas pueden usarse en otro trabajo o campo ("habilidades transferibles").

Su historia educacional – Si usted ha tomado alguna clase de postsecundaria, usted debe proveer información sobre los tipos de cursos que tomó y sus calificaciones. También usted debería decirle a su consejero sobre cualquier diploma, certificado o licencia que demuestre su nivel de habilidad o logros académicos.

Documentación de sus intereses, fortalezas y limitaciones – Usted debería proveer cualquier evaluación o archivos médicos, psicológicos vocacionales, y educacionales, los cuales contienen detalles de sus fortalezas y limitaciones.

Información del mercado laboral – Para escoger una carrera tiene que considerarse las condiciones y necesidades del mercado laboral. El consejero le puede ayudar y orientar en obtener una buena información del mercado laboral.

INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DE IPE

Derecho de recibir servicio(s) específico(s) – La admisibilidad al programa de VR no le otorga el derecho a recibir algún servicio específico o una serie de servicios. El Plan Ocupacional Personalizado (IPE) es exclusivo para usted.

Admisibilidad continua– La admisibilidad continua para el programa de VR depende de su voluntad y de la capacidad para trabajar con el consejero de Rehabilitación Vocacional que se le asignó durante el proceso de planificación, de

respetar los compromisos que usted haga y de lograr todo lo que se acordó en los pasos convenidos que lo lleven a un empleo.

Limitaciones relacionadas con la discapacidad – El IPE tiene que tratar las limitaciones relacionadas con la discapacidad que puedan estar contribuyendo a la dificultad en obtener y mantener un empleo. Es importante que usted hable con su consejero sobre su discapacidad y cómo afecta su aptitud para obtener o mantener el empleo. Se incorporarán al IPE los servicios para ayudarlo con estas limitaciones relacionadas con la discapacidad que afectan su capacidad para obtener y mantener el empleo.

VR no puede pagar por:

- Gastos continuos que usted normalmente tiene tal como alimentos, ropa, vivienda, cuidado de niños, cuidado personal, transporte, etc.;
- Atención médica de emergencia, psicológico o psiquiátrico continua;
- Servicios que continúan después de que una persona empiece a trabajar;
- Sueldos por trabajo realizado;
- Prestamos u otros deudas contraídas por el cliente; y,

- Bienes o servicios que no están directamente relacionados con el logro de conseguir empleo.

Recursos de otras fuentes disponibles para que usted pague por bienes y servicios –

Usted debe proveer la información necesaria para determinar su derecho a recibir becas educativas (p. ej. PELL), servicios de atención médica, psicológica o de cuidado de la salud bajo AHCCCS o ADHS/DBHS o de un seguro privado, servicios de transporte gratuito o a precio reducido, apoyo a sus ingresos tal como TANF, SSI, SSDI, capacitación mediante JOBS, servicios educativos de escuelas secundarias, cuidado de niños a través del DES, etc. Las regulaciones del programa de VR requieren que el cliente solicite y use otros beneficios del programa que pueden estar disponibles para pagar por bienes y servicios.

Servicios de capacitación o educación – VR proporciona servicios de capacitación o de educación solo en caso necesario para superar las deficiencias relacionadas con el empleo y si es la única manera de lograr el resultado que usted eligió.

Hable con su consejero de VR – El programa de VR no sólo compra bienes o servicios para

usted. Usted también debería seguir la orientación y usar el apoyo de su consejero.

Evaluaciones adicionales – Usted puede pedir evaluaciones adicionales para ayudar en la planificación de un IPE. El consejero también puede sugerir evaluaciones u otros servicios que podrían ayudarle en una buena planificación.

Planificación para recibir beneficios del Seguro Social y "Ticket to Work" (Boleta para Trabajar Empleo) – tiene la posibilidad de afectar los beneficios del Seguro Social. La planificación de beneficios puede ayudarle a entender cómo el trabajo afectará sus beneficios de Seguro Social. Si usted recibió un "Ticket to Work", usted tiene la opción de solicitar y recibir los servicios de una red de empleo aparte de RSA.

Tiene el éxito en sus manos – El programa VR no acepta ser responsable de su éxito. Sí acepta la responsabilidad de proveerle a usted asistencia y orientación y respetar los compromisos comprendidos en el IPE.

Programa de asistencia al cliente – El programa de Asistencia al Cliente (CAP por sus siglas en inglés) es un recurso para el cliente. Usted puede pedirle al

consejero que lo ayude y lo envíe a alguien si usted tiene inquietudes sobre su programa o necesita que alguien lo represente.

El IPE tiene que revisarse, aprobarse y firmarse antes de incurrir en gastos – El consejero de VR (y otro miembro de VR, según sea necesario) tiene que revisar el IPE, aprobarlo y firmarlo antes de implementarlo. El programa de VR no es responsable de cualquier deuda que usted incurra antes de que el IPE lo apruebe y el VR lo firme. Antes de seleccionar un proveedor de servicio consulte con el consejero.

Cumplir con el IPE – Es importante que el IPE enumere *todos los servicios* que son necesarios para superar los obstáculos que impiden que usted alcance la meta de trabajo o carrera. También se debe enumerar los servicios necesarios que en forma directa no proporciona ni paga la RSA. Esto permite que ocurra la coordinación necesaria y asegura que no se pasen por alto los elementos importantes para una rehabilitación vocacional exitosa.

Un paso a la vez – Es importante que hable de los pasos necesarios para alcanzar la meta de

trabajo o carrera, el criterio que se usará para decidir la conclusión con éxito de cada paso, y cómo se documentará el éxito (p. ej. copias de diploma o licencias, cartillas de calificaciones, cartas de admisión de una escuela, etc.).

Expectativas mutuas – El IPE también tiene que incluir todas las demás expectativas que el consejero y el cliente tienen uno del otro, tal como: el nivel de contacto con el consejero, qué informes de progreso son necesarios, para cuándo puede esperar el cliente recibir los cupones para servicios de mantenimiento y transporte, etc.

Selección de proveedores – Usted, el cliente de VR, puede seleccionar a quién va a proveer los servicios previstos con algunas restricciones, tal como sigue:

- Para algunos servicios, la selección puede limitarse a aquellos proveedores que tienen contratos con el DES;
- La política de VR y las tasas de tarifas fijas de VR puede restringir quién puede estar o estará disponible para proporcionar los servicios.

CONFIDENCIALIDAD

Las normas de confidencialidad reglamentan cómo se recopila y usa la información personal dentro del programa de VR.

Las normas sobre la confidencialidad de la información personal provienen de las leyes y regulaciones federales y estatales. Estas leyes y regulaciones también reglamentan la información que se espera que usted proporcione.

El personal de RSA es responsable de mantener la confidencialidad de toda la información personal incluso las evaluaciones compradas y pagadas por RSA en su nombre. Ellos son los responsables de asegurar que se cumplan todas las políticas de confidencialidad de VR y que se proteja sus derechos cuando se comparte su información.

Se pide a los copartícipes del programa de Rehabilitación Vocacional que no entreguen copias de sus informes a terceros sin antes consultar con el consejero de VR. Cuando se les solicita, se espera que los proveedores lo envíen a usted o a terceros, al consejero de RSA para obtener copias de los informes.

Si usted cree que la información contenida en su archivo de servicios es inexacta o errónea, usted

puede pedirle al consejero que la rectifique. Si se toma la decisión de no modificar la información, el expediente de servicio del cliente documentará el hecho como que usted lo solicitó.

Información personal que usted tiene que compartir con el programa de Rehabilitación Vocacional:

Se requiere que usted proporcione la información que sea necesaria para la administración del programa de VR. Esto incluye su número de seguro social (la ley federal de privacidad permite que el programa de VR requiera que las personas provean sus números de seguro social). También incluye información acerca de sus finanzas, empleo del pasado, actual o futuro, discapacidad, capacidad para trabajar en los Estados Unidos y otra información personal y demográfica.

También se espera que usted dé a la RSA el acceso a la información necesaria que esté disponible en otros lugares. Usted proporciona el acceso mediante la firma de un formulario de *autorización para la divulgación de información médica*. Toda la información que se obtenga por el programa de VR se mantendrá confidencial (hay excepciones como se señala más adelante).

Información personal que se comparte con otros *sin una autorización firmada por usted*:

Toda la información acerca de usted (incluso información que usted es un cliente o solicitante del programa de VR) es confidencial. Las reglas de confidencialidad permiten que el programa de VR comparta información personal como sigue:

- **Compartir información con el solicitante o cliente** – Por lo general, la información personal que se recopiló de usted o en su nombre (incluso los resultados de exámenes y de evaluaciones) está siempre disponible para usted. Si la información pudiera ser perjudicial, se compartirá con alguien elegido por usted o recomendado por VR. Esa persona tiene que ser capaz de entender y explicarle a usted la información.

El consejero tiene que respetar cualquier restricción impuesta por otra agencia de la cual obtuvo información, no adquirida por la RSA ni proporcionada por usted, En estos casos, puede que no se permita por ningún motivo se vuelva a divulgar la información, ni aún a usted. Sin embargo, usted siempre tiene el derecho de saber que la RSA tiene tal información y dónde puede usted obtenerla. Alguna información tal

como los archivos de la SSA, expedientes de abuso a personas mayores o a niños, sobre abuso de alcohol y drogas nunca se vuelve a divulgar ni a usted ni a otros

- **La rutina de compartir información personal** – Las regulaciones federales otorgan a la RSA la autoridad para compartir su información con vendedores, proveedores comunitarios de programas de rehabilitación, agencias copartícipes (DDD, BHS, etc.), oficinas escolares de asistencia financiera, empresarios, etc. pero solamente cuando sea necesario para administrar su programa de rehabilitación vocacional. Solo se comparte la información personal que es necesaria con estas agencias. La RSA espera que los vendedores, copartícipes, etc. conozcan y respeten la política de confidencialidad de VR incluso la prohibición de volver a divulgar cualquier información que se comparte por rutina con ellos como copartícipes del esfuerzo de rehabilitación de VR.

También se puede compartir la información con otras agencias con el propósito de auditar los programas, evaluaciones, encuestas, o investigaciones, siempre y cuando los informes

resultantes no contengan información que lo identifique a usted, ni que pueda conducir a su identificación.

- ***Se requiere que el programa de VR comparta información personal, en algunos casos aún sin su permiso***

Se tiene que compartir información personal del cliente bajo las siguientes circunstancias y ***sin su autorización por separado:***

- Con la oficina de investigaciones especiales del DES cuando trabajan en una función oficial para el Director del DES;
- Con las fuerzas policiales si/cuando usted represente una amenaza a su propia seguridad o a la de otros;
- Con las autoridades apropiadas en caso de abuso o negligencia con un niño o con una persona mayor;
- Con investigaciones relacionadas con la fuerza policía, fraude, y abuso; y,
- En respuesta a una orden emitida por un juez, magistrado u otro funcionario judicial autorizado.

- ***Información que se comparte con otros solamente con su permiso***

Se requiere su permiso por escrito antes de compartir información personal bajo otras circunstancias, tales como:

- Para los investigadores o periodistas quienes desean comunicarse y hablar con usted;
- Para su representante, incluso el Programa de Asistencia al Cliente, quien pide archivos o información del caso; y
- Para su abogado

NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta entre un cliente y el personal de RSA requieren respeto mutuo, honestidad, justicia, y cortesía. Se quiebran las reglas cuando:

- El lenguaje o las acciones se convierten en insultos o amenazas;
- Se violan las reglas de confidencialidad; y/o,
- Cualquier otra acción que ocurra, que viole gravemente los principios de respeto mutuo, honradez, justicia, y cortesía.

Medidas que puede tomar el cliente cuando se quiebran las

Normas de Conducta :

- El cliente le informará al personal que, en su opinión, se están quebrando las normas de

- conducta y pide que se redirija o se vuelva a enfocar la conversación o la interacción;
- El cliente tiene derecho a dar por terminada la reunión o la llamada telefónica y solicitar hablar con un supervisor o presentar una queja sin consecuencias negativas;
 - Se puede dirigir una queja al supervisor de la oficina local o al Ombudsman (*defensor del pueblo*) del Arizona Rehabilitation Services Administration (*Administración de Servicios de Rehabilitación*) al 1789 W. Jefferson 2NW (930A), Phoenix, AZ 85007, 1-800-563-1221; y,
 - Puede comunicarse con el programa de Asistencia al Cliente al 602-274-6287 en Phoenix, o al 1-800-922-1447 afuera de la área de Phoenix para obtener asesoramiento o defensoría.

Medidas que puede tomar el personal de RSA cuando se quiebran las Normas de Conducta:

- El personal de RSA le informará al cliente que, en su opinión, se están quebrando las normas de conducta y pide que se redirija o se vuelva a enfocar la conversación o la interacción;
- El cliente tiene derecho a dar por terminada la reunión o la llamada telefónica. Se dará la

- oportunidad de programar una reunión o llamada telefónica posterior si todos las partes están de acuerdo en seguir las Normas de Conducta; y,
- Otras opciones disponibles para el personal de RSA incluyen entre otras: pedir al cliente que firme un acuerdo que indique su voluntad de cumplir con las reglas o programar una reunión con el supervisor.

NOTA: Un patrón de infracciones contra las Normas de Conducta de parte del cliente puede crear evidencia clara y convincente que el resultado del empleo no es probable ni posible. Esto podría convertirse en la base de una decisión posterior en la que el cliente ya no tiene derecho a recibir los servicios de VR .

PETICIÓN PARA UNA REVISIÓN DE LAS DECISIONES DEL CONSEJERO

(Pida una copia del formulario a su consejero)

- Si no está de acuerdo con cualquier decisión tomada por el personal de la RSA que afecta la prestación de servicios, usted puede pedir (o, si

es apropiado, puede solicitar a través del representante de la persona) la oportuna revisión de esa decisión. Oportuna significa que el cliente tiene que presentar la petición formal para la revisión de una decisión hecha por un consejero dentro de los **15 días calendarios siguientes a la fecha de envío por correo, u otra notificación oficial, de la decisión final del consejero** (es decir, después que concluyeron las conversaciones informales sobre el asunto entre el consejero y el cliente).

- Usted tiene la opción de resolver informalmente el asunto con un supervisor o gerente del programa; y/o usar la ayuda de un mediador antes de tener una audiencia formal de debido proceso. El uso de un proceso informal de revisión o de mediación no retrasará su acceso a tener una audiencia formal de debido proceso. Una audiencia ante un oficial de audiencia imparcial se llevará a cabo dentro de los 60 días a partir de una solicitud de revisión, a menos que una

resolución informal o un acuerdo de mediación se logre antes de los 60 días o si usted está de acuerdo a una extensión de tiempo específica.

- La RSA no suspenderá, reducirá o terminará servicios ya provistos bajo un IPE antes de que haya una determinación final de la formal audiencia formal imparcial de debido proceso o la resolución informal, salvo que usted lo pida o la RSA tenga evidencia de que los servicios han sido obtenidos mediante declaración falsa, fraude, colusión, o comportamiento criminal de su parte, o si se cree que la prestación de servicios representa un peligro para usted u otras personas.
- Usted puede hacer que su representante asista a cualquier reunión para resolver asuntos (incluso las sesiones de mediación, una revisión informal, y una audiencia formal).
- Si usted escoge mediación, usted tiene derecho a participar en la selección de un mediador de una lista de opciones.
- Usted o su representante puede presentar

evidencia adicional, información, y testigos ante un oficial de audiencia imparcial, o que lo represente un abogado o un defensor apropiado, y examinar a todos los testigos y otras fuentes de información y evidencia pertinentes durante una audiencia formal de debido proceso.

- A usted se le informará sobre la disponibilidad del programa de asistencia al cliente y se le dará su folleto.
- Usted puede pedir una clarificación o explicación de cualquier información arriba mencionada. Usted puede pedir a alguien que le ayude a llenar esta solicitud. También puede pedir que se le proporcione esta información en otro formato, en caso sea necesario para adaptar su discapacidad.

Notas

Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 y el Título II de la Ley contra la Discriminación por Información Genética (GINA por sus siglas en inglés) de 2008; el Departamento prohíbe la discriminación en la admisión, programas, servicios, actividades o empleo basado en raza, color, religión, sexo, origen, edad, discapacidad, genética y represalias. El Departamento tiene que hacer las adaptaciones razonables para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Esto significa por ejemplo que, si es necesario, el Departamento tiene que proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, un establecimiento con acceso para sillas de ruedas o material con letras grandes. También significa que el Departamento tomará cualquier otra medida razonable que le permita a usted entender y participar en un programa o en una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su discapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible de lo que usted necesita para acomodar su discapacidad. 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. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del DES está disponible a solicitud del cliente. Available in English at your local office.