

¿Qué funciones realiza el Programa de Asistencia al Cliente? (CAP)

CAP (Programa de Asistencia al Cliente) brinda consejo e información acerca de:

- ❖ Todos los servicios y beneficios disponibles a través de una rehabilitación vocacional, una vida independiente y programas de empleo apoyados.
- ❖ Los derechos individuales en conexión con estos servicios y beneficios
- ❖ Los derechos de las personas con discapacidades en Oregón bajo el Título 1 de la ley **Americans with Disabilities Act**, ADA (Acto sobre Americanos con Discapacidades).

El programa **CAP** brinda ayuda y defensa en nombre de los individuos con discapacidades y en caso necesario busca remedios administrativos legales u otras acciones disponibles para asegurar la protección de los derechos de los individuos bajo dicho Acto y facilita el acceso a los servicios.

CAP brinda información al público acerca del Programa de Asistencia al Cliente.

CAP brinda servicios de ayuda y defensa para facilitar el empleo individual, incluyendo demandas individuales bajo el Título 1 de ADA, en caso de que estas demandas estén directamente relacionadas con los servicios que el individuo está recibiendo o solicitando bajo el Acto.

PARA RECIBIR AYUDA, OBTENER MÁS INFORMACIÓN O PARA RECIBIR UNA LISTA DE LAS PUBLICACIONES DE OAC, LLÁMENOS A LOS TELÉFONOS:

(503) 243-2081
1-800-452-1694

(503) 323-9161
1-800-556-5351 TTY

(503) 243-1738 FAX

Correo electrónico:
welcome@oradvocacy.org

VISITE NUESTRA PÁGINA WEB
WWW.ORADVOCACY.ORG

O ESCRÍBANOS A LA DIRECCIÓN:
OREGON ADVOCACY CENTER
620 SW FIFTH AVE, SUITE 500
Portland, OR 97204-1428

OAC ha establecido un procedimiento para recibir quejas en caso de insatisfacción por las decisiones y los servicios recibidos. Los detalles y los formularios se encuentran a su disposición si los solicita.



Trabajando
por los
derechos de los
individuos
con
discapacidades

(CAP)

**Programa de
Asistencia al
Cliente**

¿Qué es CAP?

CAP (Programa de Asistencia al Cliente) es un programa del Centro de Oregón para la Representación y Defensa de los individuos con Discapacidades. Es patrocinado por el Acto de Rehabilitación federal (el Acto) para:

- ❖ Asesorar e informar a las personas acerca de todos los servicios y beneficios que están a su disposición a través de los programas del Acto, incluyendo una rehabilitación vocacional, una vida independiente, empleo con apoyo y otros servicios similares de rehabilitación.
- ❖ Ayudar, defender y representar a las personas en sus relaciones con los programas brindados bajo el Acto.
- ❖ Informar a las personas de Oregón con discapacidades acerca de los servicios y beneficios disponibles para ellos bajo el Acto y bajo el Título 1 del Acto sobre los Americanos con Discapacidades (**ADA**) (Ley de Rehabilitación con el título 1 de la Ley de Americanos con Discapacidades).

¿Quién es elegible para los servicios de CAP?

- ❖ Cualquier cliente o solicitante de un programa autorizado por el Acto.

❖ Cualquier persona con discapacidades es elegible para recibir información acerca de los servicios y beneficios disponibles para las personas con discapacidades conforme al Acto y al Título 1 del ADA.

Estos son algunos de sus derechos vocacionales

- ❖ A una determinación en cuanto a su elegibilidad para recibir los servicios dentro de un plazo de 60 días.
- ❖ A entender el proceso y las decisiones que se hayan tomado y el motivo de estas decisiones.
- ❖ A participar en evaluaciones y en el desarrollo del Plan Individualizado de Empleo, conociendo sus opciones y escogiendo opciones informadas en la selección de las metas en el trabajo, servicios necesitados y proveedores de los servicios.
- ❖ A tener un Plan Individualizado de Empleo por escrito y firmado por usted y por su consejero.
- ❖ A revisar su Plan al menos una vez al año o más, si se necesita.
- ❖ A solicitar cambios a su Plan, en caso necesario, y a dejar sin efecto cualquier cambio que se haya acordado.
- ❖ A obtener las decisiones por escrito

❖ A apelar las decisiones con las que no esté de acuerdo, a obtener una audiencia con el debido proceso y a recibir los servicios durante el período de apelación.

❖ A la mediación respecto a los desacuerdos si usted a solicitado una audiencia.

Algunas de sus responsabilidades en su rehabilitación vocacional

- ❖ Comunicarse con su consejero de Rehabilitación Vocacional, discutir sus preocupaciones, intereses, deseos y metas; mantener a otros informados de cambios en sus circunstancias.
- ❖ Obtener los hechos; resolver problemas por medio de la recolección de información; saber cuál es el próximo paso; hacer preguntas cuando usted no entiende algo; guardar todos sus documentos.
- ❖ Saber que usted tiene derechos; mantenerse interesado en el proceso; insistir en que le expliquen bien las normas, las reglas y los hechos y obtenerlas por escrito; explorar sus opciones; pedir ayuda cuando la necesite.

El Centro de Oregón para la Representación y Defensa de los individuos con Discapacidades recibe fondos para operar el programa CAP bajo un contrato con la Comisión de Discapacidades de Oregón.