

Programa de Asistencia al Cliente (CAP –por sus siglas en Inglés-)

Información del Programa

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

El CAP ayuda a las personas con discapacidades que reciben servicios del Virginia Department of Rehabilitative Services (Departamento de Servicios de Rehabilitación de Virginia –DRS por sus siglas en Inglés-), el Virginia Department for the Blind and Vision Impaired (Departamento para Ciegos y con Problemas de Visión de Virginia –DBVI por sus siglas en Inglés-), y los Centers for Independent Living (Centros para Vivienda Independiente –CIL por sus siglas en Inglés-), a entender y proteger su derecho a los servicios. La ley federal también protege estos derechos si los mismos servicios son ofrecidos por otros programas.

¿Qué Servicios Cubre el CAP?

El CAP cubre aquellos servicios que ayudan a las personas con discapacidades a prepararse para conseguir, y mantener un empleo, empezar una carrera o vivir independientes.

Los servicios que ayudan a las personas con discapacidades a conseguir un trabajo son llamados “servicios de rehabilitación vocacional”. Estos servicios pueden incluir entrenamiento en un trabajo y colocación; transporte; educación; consejería y orientación y asistencia tecnológica a la persona en el trabajo. Las personas del DRS y el DBVI que ayudan a las personas con discapacidades a encontrar los servicios apropiados para el caso, se llaman “consejeros de rehabilitación vocacional”. En el CIL se llaman “consejeros compañeros”.

Los servicios que permiten a las personas con discapacidades vivir por su cuenta, se llaman servicios de “vivienda independiente”. Estos servicios pueden incluir enseñanza para encontrar un lugar donde vivir; cómo encontrar transporte de la casa al trabajo; cómo encontrar actividades recreativas; cómo encontrar personas que les ayuden a encargarse de sus actividades cotidianas; y cómo conseguir el entrenamiento necesario para ayudarles a vivir por su cuenta.

¿Cuáles Son Sus Derechos?

Si usted es cliente del DRS, DBVI o el CIL, usted tiene derecho a:

- tener toda la información y ayuda que se considere necesaria cuando solicite los servicios

- solicitar los servicios por teléfono, por escrito o en persona
- participar en la planificación de sus servicios de rehabilitación vocacional
- ver su archivo de rehabilitación vocacional
- pedir que nadie más vea su archivo de rehabilitación vocacional sin su permiso
- recibir servicios en lugares donde viven y trabajan personas sin discapacidades
- ser informado acerca del CAP en cualquier momento

¿Qué Hace el CAP por Usted?

Ya que VOPA (the Virginia Office for Protection and Advocacy –Oficina de Protección y Defensoría de Virginia-) considera que las personas con discapacidades deben tener las mismas oportunidades que personas sin discapacidades, el CAP puede hacer lo siguiente por usted:

- Explicar y responder preguntas acerca de sus derechos en el proceso de rehabilitación vocacional.
- Ayudarlo a hablar y resolver sus problemas con su consejero y los servicios.
- Darle información acerca de otros servicios para los que usted sea elegible.
- Representarlo en caso de que tenga que tomar acción legal en contra de una agencia.

¿Qué Más Hace el CAP?

El CAP capacita a consejeros en rehabilitación vocacional acerca de cómo servir mejor a las personas con discapacidades. El CAP trabaja con Agencias de Rehabilitación Vocacional y Centros para Vivienda Independiente para difundir información acerca de los derechos de los clientes. El CAP también se esfuerza por comunicarse con personas de diferentes razas y culturas. El CAP hace presentaciones para grupos que desean aprender más acerca del programa y de otras leyes de discapacidad.

La Misión de VOPA

A través de una cuidadosa y efectiva defensoría y representación legal:

- proteger el avance legal, humano y los derechos civiles de las personas con discapacidades;
- combatir y prevenir el abuso, negligencia y discriminación; y
- promover la independencia, derecho a elegir y autodeterminación de personas con discapacidades.

**Información de Contacto para la
Oficina de Protección y Defensoría de Virginia
Virginia Office for Protection and Advocacy -VOPA-**

1910 Byrd Avenue, Suite 5

Richmond, Virginia 23230

800-552-3962 (Llame gratis en Virginia)

(Voz y TTY)

804-225-2042 (Voz y TTY)

Fax: 804-662-7057

Correo electrónico: general.vopa@vopa.virginia.gov

En la red: www.vopa.state.va.us

Para otras agencias para discapacidades, visite en la red la página de Virginia's Disability Services (Servicios para Discapacidad de Virginia) en:

www.vadsa.org

Toda información y solicitudes de servicio serán tratados de manera confidencial.

Se dará igual oportunidad a los solicitantes de servicio o empleo sin importar la raza, color, religión, afiliación política, origen nacional, discapacidad, estado marital, sexo o edad.

Esta publicación fue realizada con fondos federales bajo la Rehabilitacion Act of 1973 (Ley de Rehabilitación de 1973), tal como está enmendado y basado en la ley del momento en el que fue escrito.