

# MANUAL DE SERVICIOS



## SU GUÍA PARA EL EMPLEO



HANDBOOK OF SERVICES

*Este manual describe los servicios ofrecidos por Rehabilitación Vocacional (VR) y proporciona una visión general del programa de VR. Mantenga este folleto a mano para que lo pueda consultar en cualquier momento. Si tiene alguna duda, su consejero podrá ayudarlo.*

## LA MISIÓN

Ayudar a las personas con discapacidad encontrar y mantener el empleo, y mejorar su independencia.

## LA VISIÓN

Para convertirse en el primer lugar personas con discapacidad gire a la hora de buscar empleo y un recurso superior para los empleadores que necesitan trabajadores cualificados.



## EL OBJETIVO DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

Rehabilitación Vocacional (VR, por sus siglas en inglés) es un programa federal y estatal que ayuda a las personas con discapacidades físicas o mentales a conseguir o conservar un empleo. VR se ha comprometido a ayudar a las personas con discapacidades a encontrar carreras valiosas.

## ¿QUIÉN PUEDE ACCEDER A LOS SERVICIOS DE VR?

Usted puede ser elegible para los servicios de VR si cumple con los siguientes requisitos:

- su discapacidad física o mental interfiere en su capacidad para conseguir o conservar un empleo y
- usted necesita la ayuda de VR para conseguir, conservar o prepararse para un empleo

Su elegibilidad se determinará dentro de los 60 días después de solicitar los servicios, a menos que circunstancias ajenas al control de VR impidan o demoren la decisión.

Si usted es beneficiario del Seguro de Discapacidad del Seguro Social (SSDI) o de la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) por su discapacidad, se asume que es elegible para recibir los servicios de VR si tiene la intención de trabajar.

## ¿QUÉ ES LA ORDEN DE SELECCIÓN?

Cuando una agencia de VR no tiene los recursos necesarios para brindar servicio a cada persona elegible que lo solicita, la ley federal exige que se atienda primero a los individuos con discapacidades más significativas. Para eso, la agencia establece un “orden de selección”. A veces, existe una lista de espera.

La Orden de Selección establece categorías a las que las personas son asignadas en base a su discapacidad. VR utiliza tres definiciones de categorías en la Orden de Selección:

**Categoría 1 Más significativa** – Una persona elegible con una discapacidad que limita seriamente tres o más capacidades funcionales relacionadas con el trabajo y que requiere de tres o más servicios de atención primaria durante un período de por lo menos 12 meses.

**Categoría 2 Significativa** – Una persona elegible con una discapacidad que limita seriamente una o dos capacidades funcionales relacionadas con el trabajo y que requiere de dos o más servicios de atención primaria durante un período de por lo menos seis meses, o una persona que recibe la subvención de SSI (Ingreso Suplementario del Seguro Social) o SSDI (Seguro Social por Discapacidad) en función de su propia discapacidad.

**Categoría 3** – Una persona elegible con una discapacidad que no limita seriamente su capacidad funcional relacionada con el trabajo y cuyos servicios se espera que duren menos de seis meses.

Si se determina que usted es elegible para recibir servicios de VR, usted y su consejero analizarán la asignación de su categoría, la lista de espera, si la hubiere, y otros recursos que podrían ayudarlo.

## ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN FINANCIERA?

VR analizará los ingresos de las personas elegibles con el fin de determinar si se les exigirá compartir el costo de los servicios de VR.

Algunos individuos o servicios pueden estar exentos de lo anterior.

Si usted está exento, no será necesario que ayude a pagar el costo de los servicios de rehabilitación vocacional. Por ejemplo, una persona sin ingresos o quienes reciben SSDI

o SSI están exentas. Su consejero le explicará otras exenciones durante su primera visita.

Si opta por no proporcionar la información financiera correspondiente a su consejero, renuncia a la oportunidad de recibir muchos de los servicios de VR. Para obtener información adicional, puede comunicarse con su consejero.

## ¿QUÉ ES EL BOLETO PARA TRABAJAR?

Boleto para Trabajar es un programa que la Administración del Seguro Social (SSA) pone a disposición de los residentes de la Florida.

Para quienes califiquen para recibir beneficios de seguridad social, se emitirán boletos que podrán enviarse a Redes de Empleo (EN),

tal como VR. Estas redes ofrecen acceso al empleo y a los servicios de rehabilitación necesarios para ayudar a una persona a conseguir, conservar o prepararse para un empleo.

## DECISIÓN INFORMADA

La decisión informada, o tomar una decisión basada en la información con la que se cuenta, es el eje central del proceso de rehabilitación vocacional.

La Rehabilitación Vocacional consiste en hacer elecciones acerca de sus metas laborales, los servicios necesarios para alcanzar esas metas y quién proporcionará estos servicios. Usted comparte la responsabilidad con su consejero para identificar

opciones y explorar las ventajas y desventajas de cada opción.

La elección del empleo debe ser coherente con sus fortalezas, recursos, prioridades, inquietudes, habilidades, capacidades e intereses. Consulte todas sus dudas a medida que trabaja con su consejero para que pueda entender todas las opciones disponibles.

## ¿CUÁLES SON SUS RESPONSABILIDADES?

“Mantenga el contacto y comuníquese con su consejero a lo largo de su programa de rehabilitación.”

- Mantenga el contacto y comuníquese con su consejero a lo largo de su programa de rehabilitación. **Asegúrese de que VR tenga su dirección actual, dirección de correo electrónico y números de teléfono actualizados, especialmente si cambian, de modo que siempre sepamos cómo contactarnos con usted.**
- Proporcione a su consejero acceso a la información y a los registros que puedan ayudar a determinar su elegibilidad para el programa y los servicios que usted necesita para alcanzar sus metas.
- Comuníquese a su consejero cualquier cita o servicio **antes de ir** a la cita o de recibir el servicio. VR tiene que autorizar sus servicios antes de la cita. No haga sus propios arreglos sin permiso, ya que VR no pagará servicios no autorizados.
- Participe activamente en la elaboración de su Plan Individualizado de Empleo (IPE) al tomar decisiones y establecer necesidades e intereses de los que su consejero esté al tanto. Si en algún momento siente que el programa necesita cambiar, hable con su consejero.
- Haga todo lo posible por buscar fuentes adicionales de financiación para su rehabilitación. Las fuentes pueden incluir lo siguiente: Ingreso Suplementario del Seguro Social, Seguro Social por Discapacidad, Boleto para Trabajar, Medicare, Medicaid, otros seguros, asistencia pública, becas educativas, subvenciones y otros recursos comunitarios.
- Llegue a tiempo y cumpla con todas las citas. Cuando esto no sea posible, notifique a la oficina de su consejero cuanto antes para que se pueda reprogramar su cita. **Si falta a una cita o la reprograma retrasará la determinación de su elegibilidad y los servicios. Además, podrá considerarse una falta de cooperación con VR.**
- Cumpla con sus obligaciones, tal como se indica en su IPE.
- Elija una meta de empleo razonable con la ayuda de su consejero.

“La ley federal exige que se atiendan primero a los individuos con discapacidades más significativas.”



# LOS PASOS HACIA LA REHABILITACIÓN?

El proceso de rehabilitación consta de una serie de pasos que lo ayudarán a conseguir, conservar o prepararse para un empleo en función de sus intereses y habilidades:

## PRIMER PASO: SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

Cualquier persona que viva en la Florida que tenga un impedimento físico o mental y esté en edad de trabajar o se aproxime a la edad para trabajar puede solicitar los servicios de rehabilitación comunicándose con una de las oficinas de VR para hacer una cita.

## SEGUNDO PASO: EVALUACIÓN

Su consejero está interesado en ayudarlo a conseguir trabajo o determinar qué podría obstaculizar su capacidad de conseguir trabajo. Todos los informes médicos, educativos o de otro tipo que usted tenga le serán útiles en este proceso. Si no cuenta con información actualizada, su consejero lo ayudará a elegir a los proveedores para obtener las evaluaciones necesarias, sin costo alguno.

Las evaluaciones nos indican si existen tratamientos u otras formas de asistencia disponibles que apoyen sus esfuerzos para conseguir o conservar un empleo. Después de completar las evaluaciones, si se determina que usted es elegible para los servicios de VR se le asignará a la categoría correspondiente del Orden de Selección y puede que se le incluya en la lista de espera del estado (si la hay).

## TERCER PASO: PLANIFICACIÓN DE LA REHABILITACIÓN

En este paso, su consejero trabajará con usted para elaborar un Plan Individualizado de Empleo (IPE). Su IPE incluye la meta de empleo elegida, los servicios

de rehabilitación vocacional que recibirá y el monto de la participación financiera, si existe. Si usted solicita su IPE puede ser traducido a su idioma natal o en el lenguaje otra vía de comunicación. Se le entregará una copia firmada del IPE para sus registros. Si opta por elaborar su propio IPE, su consejero le proporcionará las partes necesarias del IPE y las opciones disponibles para la elaboración de su plan. Su consejero puede ayudarlo a elaborar todo o una parte de su IPE. Usted y su consejero deben estar de acuerdo y firmar su plan. La elaboración de un IPE puede llevar hasta 90 días.

## CUARTO PASO: RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

VR puede ayudarlo a superar o manejar su discapacidad mientras mejora su capacidad para obtener y conservar un empleo. Se prestan varios tipos de servicios, según cada necesidad.

## QUINTO PASO: INSERCIÓN LABORAL

Cuando esté listo para ir a trabajar, su consejero o su proveedor de servicios de empleo hará lo siguiente:

- Lo ayudará a encontrar oportunidades laborales en su comunidad.
- Aportará ideas y consejos sobre cómo llenar las solicitudes y de qué manera actuar en las entrevistas para determinados trabajos.
- Trabajarán con su empleador para modificar el lugar de trabajo y proporcionar los dispositivos de ayuda para satisfacer sus necesidades, si es necesario.

Después de que usted comience a trabajar, su consejero querrá asegurarse de que tanto usted como su empleador estén satisfechos, y determinará si se necesitan otros servicios para ayudarlo a mantener su empleo.

## SEXTO PASO: CIERRE

Después de que usted haya trabajado satisfactoriamente en su trabajo por lo menos durante 90 días, conversará con su consejero acerca de la manera de poner fin a la participación activa del consejero en su rehabilitación. Durante esta discusión, usted y su consejero deben determinar si ya no necesita los servicios de VR para mantener el empleo. Si, en una fecha posterior, usted necesita ayuda adicional para mantener su trabajo, VR puede ofrecer servicios posteriores de empleo, sin necesidad de volver a presentar una solicitud.

## ¿QUÉ ES UN

## DEFENSOR DEL PUEBLO?

La Oficina del Defensor del Pueblo de VR es un servicio imparcial a disposición de los clientes de VR que tienen dudas o inquietudes, o que creen que puede que se les haya tratado injustamente. El defensor del pueblo recibe, investiga y ayuda a resolver las quejas y lo ayudará a resolver sus necesidades de servicio al cliente. Puede contactarse con un defensor del pueblo llamando al número telefónico gratuito (866) 515-3692, o escribiendo al correo electrónico [ombudsman@vr.fl.doe.org](mailto:ombudsman@vr.fl.doe.org).

## ¿QUÉ ES EL

## PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE (CAP)?

*El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Disability Rights Florida se estableció para ayudar en caso de algún problema relacionado con los servicios prestados por VR. Puede ponerse en contacto con dicho programa en cualquier momento durante el proceso de su caso si considera que necesita asistencia adicional fuera de VR. Puede ponerse en contacto con CAP, con el Defensor del Pueblo de VR o con ambos.*

### **Disability Rights Florida**

2473 Care Drive, Suite 200

Tallahassee, Florida 32308

(850) 488-9071

(800) 342-0823

TDD: (800) 346-4127

FAX: (850) 488-8640

Para obtener más información sobre los servicios de Disability Rights Florida

visite su sitio web en [www.DisabilityRightsFlorida.org](http://www.DisabilityRightsFlorida.org)

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

Como cliente de VR, goza de los siguientes derechos:

### CONFIDENCIALIDAD

La ley de Florida permite que VR obtenga información médica y/o psicológica de doctores u otros profesionales, después de obtener su permiso por escrito. Esta información se solicita solo para ayudar a su consejero en la determinación de su elegibilidad, y para establecer los servicios necesarios para ayudarlo a conseguir y mantener un empleo. Toda la información que se analiza y entrega a su consejero es confidencial. VR no mencionará ni divulgará información sobre usted sin su consentimiento por escrito, como exige la ley, con las excepciones siguientes:

- VR intercambia por vía electrónica datos del cliente con la Administración del Seguro Social (SSA). Si la información no coincide con la SSA, VR notificará de inmediato al cliente por escrito para verificar y, si es necesario, corregir nuestros registros.
- VR puede suministrar los registros a los proveedores de servicios según sea necesario para que usted pueda recibir los servicios.
- VR puede suministrar los registros a otras agencias del gobierno de la Florida y miembros legislativos que hayan solicitado información en el desempeño de funciones oficiales.

- Por ley, VR está obligado a informar de la intención manifiesta de hacerse daño a sí mismo, a otras personas o alguna propiedad.
- VR está legalmente obligado a revelar información en respuesta a las investigaciones de las autoridades locales, estatales o federales y las investigaciones de fraudeo abuso.
- VR está legalmente obligado a divulgar información, según sea necesario, para denunciar abuso, negligencia, o explotación de una persona mayor, una persona con una discapacidad o un niño.
- VR puede analizar la información con respecto a sus servicios de rehabilitación con el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Disability Rights Florida cuando usted haya solicitado su asistencia.
- VR puede dar a conocer información a los empleadores con el propósito de verificar la información de empleo y salarios en la administración del programa.



## ¿QUÉ SUCEDE SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA DECISIÓN DEL CONSEJERO?

Usted tiene derecho a apelar una decisión cuando no está de acuerdo o si surge un problema que no puede resolver con su consejero. Se le recomienda expresar su preocupación primero a su consejero, supervisor o al defensor del pueblo, ya que pueden resolver la mayoría de los problemas que se presentan. También tiene disponible el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) en caso de necesitar asesoramiento, asistencia o una explicación de sus derechos. El CAP también puede brindar servicios de representación durante una apelación.

Si no se resuelven sus inquietudes, tiene derecho a exigir una apelación. Después de recibir la notificación de alguna decisión por escrito, usted tiene 21 días para presentar una apelación por escrito al director de área correspondiente, solicitándole una revisión administrativa de su caso.

Si no está satisfecho con la Revisión Administrativa o desea saltarse este paso, puede presentar una petición por escrito para pedir mediación y/o una Audiencia Administrativa ante la División de Audiencias Administrativas (DOAH). Después de recibir la notificación de la decisión por escrito de la Revisión Administrativa, usted tiene 21 días para solicitar una Mediación y/o una Audiencia Administrativa.

Para solicitar una audiencia administrativa, debe enviar por correo electrónico o escribir a:

**State Director  
Division of Vocational Rehabilitation  
4070 Esplanade Way  
Tallahassee, Florida 32399-7016**

*Cuando solicita una Revisión Administrativa o una Audiencia Administrativa, usted debe:*

1. Adjuntar una copia de la carta donde consta la decisión del consejero con la que usted no está de acuerdo.
2. Incluir la solución que busca y que, según usted, resolverá el problema.

Si solicita una Audiencia Administrativa, es posible que mediación este disponible. Si está dispuesto a intentar resolver su problema por medio de una mediación, por favor manifiéstelo en la carta donde solicita la Audiencia Administrativa. Si la mediación es infructuosa, el proceso de Audiencia Administrativa continuará. Si necesita asesoramiento, asistencia o una explicación de sus derechos, puede comunicarse con el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Disability Rights Florida al (850) 488-9071 o al (800) 342-0823.



## NO DISCRIMINACION

Es ilegal que la División de Rehabilitación Vocacional (VR) del Departamento de Educación de Florida, como beneficiario de asistencia financiera del gobierno federal, discrimine a cualquier individuo en los Estados Unidos por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, afiliación política o creencia.

El proceso de solicitud que utiliza VR para determinar la elegibilidad para recibir los servicios, así como de servicios posteriores y todo el proceso de VR, están sujetos a estos requisitos de no discriminación.

## QUÉ HACER SI PIENSA QUE ES VÍCTIMA DE UN CASO DE DISCRIMINACIÓN

*Si usted piensa que ha sido objeto de discriminación en un programa de asistencia del gobierno federal administrado por VR, puede presentar una queja dentro de 180 días a partir de la fecha de la supuesta violación, ya sea con:*

### **División de Rehabilitación Vocacional Office of the Ombudsman**

4070 Esplanade Way  
Tallahassee, FL 32399-7016  
(866) 515-3692

Correo electrónico: [ombudsman@vr.fldoe.org](mailto:ombudsman@vr.fldoe.org)

### **U.S. Department of Education Office for Civil Rights (OCR)**

61 Forsyth St. S.W., Suite 19T10  
Atlanta, Georgia 30303-8927  
(404) 974-9406

TDD: (800) 877-8339

Correo electrónico: [OCR.Atlanta@ed.gov](mailto:OCR.Atlanta@ed.gov)

“El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Disability Rights Florida se estableció para ayudar en caso de algún problema relacionado con los servicios prestados por VR.”



## ACUSE DE RECIBO

*Este Manual de Servicios le informa sobre la rehabilitación vocacional. Usted y su consejero analizarán la información contenida en el manual al momento de solicitar los servicios. Después de repasar y analizar la información del manual, su consejero le pedirá que firme y devuelva este formulario para confirmar que ha recibido y comprendido la información proporcionada. Si tiene alguna duda, por favor háblela con su asesor en el momento de analizar y repasar el manual.*

Recibí una copia del Manual de Servicios de la División de Rehabilitación Vocacional (VR) y lo analicé con mi consejero. Entiendo mis derechos de confidencialidad, de la apelación de las decisiones tomadas por mi consejero y de los derechos a tomar decisiones fundamentadas acerca de mi proceso de rehabilitación vocacional. También entiendo que tengo la responsabilidad de participar activamente en mi proceso de rehabilitación vocacional.

---

Firma del cliente

---

Fecha

COPIA PARA EL CLIENTE

---

## ACUSE DE RECIBO

Recibí una copia del Manual de Servicios de la División de Rehabilitación Vocacional (VR) y lo analicé con mi consejero. Entiendo mis derechos de confidencialidad, de la apelación de las decisiones tomadas por mi consejero y de los derechos a tomar decisiones fundamentadas acerca de mi proceso de rehabilitación vocacional. También entiendo que tengo la responsabilidad de participar activamente en mi proceso de rehabilitación vocacional.

---

Firma del cliente

---

Fecha

COPIA PARA ARCHIVAR

VR ALIENTA  
SU OPINIÓN

Su opinión es muy importante y VR se preocupa por lo que usted piensa del programa. Durante su rehabilitación y después de haber terminado el programa, se le podrá pedir que participe en encuestas de satisfacción del cliente. Esperamos que participe en estas encuestas, ya que esta información es muy importante y se utilizará para ayudar a que VR mantenga un programa de rehabilitación de calidad en Florida.

OPORTUNIDADES PARA BRINDAR LA OPINIÓN  
DEL PÚBLICO CON RESPECTO AL PLAN ESTATAL

VR ofrece una cantidad de oportunidades para que el público brinde su opinión con respecto a nuestro plan estatal u otros temas relacionados. Puede encontrar el plan estatal en [RehabWorks.org/plans.shtml](http://RehabWorks.org/plans.shtml).

A continuación, se proporcionan formas de brindarnos su opinión:

**Correo:** Director de Planificación Estratégica  
División de Rehabilitación Vocacional  
4070 Esplanade Way  
Tallahassee, FL 32399-7016

**Correo electrónico:** [VRPlan@vr.fldoe.org](mailto:VRPlan@vr.fldoe.org)

**FAX:** (850) 245-3362

A la atención de: Director de Planificación Estratégica

También puede asistir a un foro público del Consejo de Rehabilitación de Florida (FRC) durante cualquiera de sus reuniones trimestrales para compartir su opinión.

Su opinión es muy importante y ayudará a que VR brinde servicios de calidad. Para consultar fechas y lugares de los foros públicos de FRC/VR, póngase en contacto con su consejero, llame al (800) 451-4327 o visite el sitio web de VR en [RehabWorks.org/rehabcouncil.shtml](http://RehabWorks.org/rehabcouncil.shtml). Una vez más, su participación es importante y lo alentamos a hacerlo.

# DIVISIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

(850) 245-3399

(800) 451-4327

Usuarios de teléfonos de texto en español pueden llamar al

(877) 955-8773

[www.RehabWorks.org](http://www.RehabWorks.org)



**Vocational  
Rehabilitation**

*Un empleador/programa de igualdad de oportunidades. Es ilegal que la División de Rehabilitación Vocacional (VR) del Departamento de Educación de Florida, como beneficiario de asistencia financiera del gobierno federal, discrimine a cualquier individuo en los Estados Unidos por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, afiliación política o creencia.*

*El proceso de solicitud que utiliza VR para determinar la elegibilidad para los servicios, así como de servicios posteriores y todo el proceso de VR, están sujetos a estos requisitos de no discriminación. Las personas con discapacidad pueden acceder a ayudas y servicios complementarios si así lo solicitan.*

*Revisado: 02/2016*