

OFICINAS DISTRITALES DE OVR

Allentown BVRS

45 N. Fourth Street, Allentown, PA 18102
610-821-6441 (Voice) • 610-821-6144 (TTY) • 800-922-9536* (Voice) • 888-377-9207* (TTY)

Altoona BVRS

1130 12th Avenue, Suite 500, Altoona, PA 16601
814-946-7240 (Voice) • 814-949-7913* (TTY) • 800-442-6343* (Voice) • 866-320-7955* (TTY)

Altoona BBVS

1130 12th Avenue, Suite 300, Altoona, PA 16601
814-946-7330 (Voice) • 814-949-7956 (TTY) • 866-695-7973* (Voice) • 866-320-7956* (TTY)

DuBois BVRS

199 Beaver Drive, DuBois, PA 15801
814-371-7340 (Voice) • 814-371-7505 (TTY) • 800-922-4017* (Voice/TTY)

Erie BVRS

3200 Lovell Place, Erie, PA 16503
814-871-4551 (Voice) • 814-871-4535 (TTY) • 800-541-0721* (Voice) • 888-217-1710* (TTY)

Erie BBVS

4200 Lovell Place, Erie, PA 16503
814-871-4401 (Voice) • 814-871-4599 (TTY) • 866-521-5073* (Voice) • 888-884-5513* (TTY)

Harrisburg BVRS

Forum Place, 555 Walnut Street, 8th Floor, Harrisburg, PA 17101
717-787-7834 (Voice) • 717-787-4013 (TTY) • 800-442-6352* (Voice) • 877-497-6545* (TTY)

Harrisburg BBVS

Forum Place, 555 Walnut Street, 8th Floor, Harrisburg, PA 17101
717-787-7500 (Voice) • 717-787-1733 (TTY) • 866-375-8264* (Voice) • 888-575-9420* (TTY)

Johnstown BVRS

727 Goucher Street, Section 10, Johnstown, PA 15905
814-255-6771 (Voice) • 814-255-5510 (TTY) • 800-762-4223* (Voice) • 866-862-6891* (TTY)

New Castle BVRS

100 Margaret Street, New Castle, PA 16101
724-656-3070 (Voice) • 724-656-3252 (TTY) • 800-442-6379* (Voice) • 888-870-4476* (TTY)

Norristown BVRS

1875 New Hope Street, Norristown, PA 19401-3146
484-250-4340 (Voice) • 484-250-4357 (TTY) • 800-221-1042* (Voice) • 888-616-0470* (TTY)

Philadelphia BVRS

444 N. 3rd Street, 5th Floor, Philadelphia, PA 19123
215-560-1900 (Voice) • 215-560-6144 (TTY) • 800-442-6381* (Voice) • 800-772-9031* (TTY)

Philadelphia BBVS

444 N. 3rd Street, 5th Floor, Philadelphia, PA 19123
215-560-5700 (Voice) • 215-560-5725 (TTY) • 866-631-3892* (Voice) • 888-870-4473* (TTY)

Pittsburgh BVRS

531 Penn Avenue, Pittsburgh, PA 15222
412-392-4950 (Voice) • 412-770-2802 (TTY) • 800-442-6371* (Voice) • 888-870-4474* (TTY)

Pittsburgh BBVS

531 Penn Avenue, Pittsburgh, PA 15222
412-565-5240 (Voice) • 412-565-3678 (TTY) • 866-412-4072* (Voice) • 877-255-5082* (TTY)

Reading BVRS

3602 Kutztown Road, Suite 200, Reading, PA 19605
610-621-5800 (Voice) • 610-621-5820 (TTY) • 800-442-6367* (Voice) • 877-475-7326* (TTY)

Washington BVRS

201 W. Wheeling Street, Washington, PA 15301
724-223-4430 (Voice) • 724-223-4443 (TTY) • 800-442-6367* (Voice) • 866-752-6163* (TTY)

Wilkes-Barre BVRS

300G Laird Street, Wilkes-Barre, PA 18702-7013
570-826-2011 (Voice) • 570-826-2023 (TTY) • 800-634-2060* (Voice) • 888-651-6117* (TTY)

Wilkes-Barre BBVS

300G Laird Street, Wilkes-Barre, PA 18702-7013
570-826-2361 (Voice) • 570-826-2023 (TTY) • 866-227-4163* (Voice) • 888-651-6117* (TTY)

Williamsport BVRS

The Grit Building, Suite 102, 208 W. 3rd Street, Williamsport, PA 17701
570-327-3600 (Voice) • 570-327-3620 (TTY) • 800-442-6359* (Voice) • 800-706-0884* (TTY)

York BVRS

2550 Kingston Road, Suite 101, York, PA 17402
717-771-4407 (Voice) • 800-762-6306* (Voice) • 717-666-7301 (Video Phone)

Hiram G. Andrews Center

727 Goucher Street, Johnstown, PA 15905
814-255-8200 (Voice) • 814-255-0230 (TTY) • 800-762-4211* (Voice/TTY)

OVR Central Office

1521 North 6th Street, Harrisburg, PA 17102
717-787-5244 (Voice) • 717-787-4885 (TTY) • 800-442-6351* (Voice) • 866-830-7327* (TTY)
BBVS 717-787-6176 (Voice) • 800-622-2842* (Voice)

Manual de Servicios de Rehabilitación

Oficina de Rehabilitación Vocacional

ESTADO DE PENNSYLVANIA

Tom Wolf, Gobernador

DEPARTAMENTO DEL TRABAJO E INDUSTRIA

Kathy Manderino, Secretaria Interina

OFICINA DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

David DeNotaris, Director Ejecutivo



pennsylvania

DEPARTMENT OF LABOR & INDUSTRY
OFFICE OF VOCATIONAL REHABILITATION

Ofrecemos asistencia y servicios adicionales a las personas incapacitadas que los soliciten. OVR es un empleador/programa que fomenta la igualdad de oportunidad



IMPRESO EN PAPEL RECICLADO

Esta guía le ayudará a entender el concepto de rehabilitación vocacional, la forma cómo ésta funciona y cómo puede usted hacer que ella le sirva. Además, su consejero le explicará los servicios de rehabilitación vocacional y contestará toda pregunta que usted o algún miembro de su familia pueda tener.

¿QUÉ ES OVR?

La Oficina de Rehabilitación Vocacional (*OVR*) atiende a las personas con incapacidades —físicas, mentales, emocionales— que presentan un impedimento considerable para conseguir empleo. Los servicios se ofrecen a individuos para que se preparen para ingresar, participar o retener un empleo. *OVR* tiene 21 oficinas distritales ubicadas a lo largo del estado donde cada año nuestros consejeros trabajan con miles de personas con incapacidades.

¿DEBIERA YO SOLICITAR LOS SERVICIOS DE OVR?

Usted debiera solicitarlos si es que:

- tiene una incapacidad
- su incapacidad le causa problemas considerables en su preparación, obtención o retención de un trabajo o carrera
- usted desea trabajar

¿CUAL ES EL PRIMER PASO?

Para conseguir más información sobre los servicios, llame o escriba a la oficina distrital de *OVR* —mencionada en el dorso de esta publicación— que esté más cercana a usted.

¿LLENARÉ LOS REQUISITOS?

Cuando acuda a *OVR* para obtener ayuda de empleo, le será asignado un consejero para que trabaje con usted. Este consejero se reunirá con usted cara-a-cara para conocerle mejor y así determinar cómo OVR le puede ayudar más efectivamente. Con su consentimiento por escrito, su consejero reunirá información sobre sus necesidades, intereses, aptitudes, educación, experiencia laboral, familia y finanzas. Su consejero hará los arreglos pertinentes para los exámenes y pruebas médicas que se necesiten, sin costo alguno para usted. Usted tendrá derecho a los servicios del OVR si es que:

- Usted tiene una incapacidad, es decir, un impedimento físico, mental o emocional que resulta en un obstáculo considerable para su empleo, y usted se podría beneficiar al obtener resultados laborales positivos gracias a los servicios proveídos.
- Los servicios de rehabilitación vocacional son necesarios para que usted se prepare, ingrese, lleve a cabo y retenga su empleo.

¿CUÁNTO TIEMPO SE TOMARÁ PARA DETERMINAR SI TENGO DERECHO A LOS SERVICIOS?

A usted se le hará saber si tiene derecho a los servicios de *OVR* dentro de los 60 días que siguen a la fecha en que los solicitó, a no ser que:

- Situaciones excepcionales e impredecibles fuera del control de *OVR* impidan que la agencia haga la determinación y usted esté de acuerdo en extender el plazo.
- Una alargada evaluación sea necesaria para determinar su derecho.

¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE HE SIDO DETERMINADO CON DERECHO A LOS SERVICIOS DE OVR?

Usted y su consejero estarán trabajando juntos con el fin de crear un «Plan individualizado de empleo» (*IPE*, en inglés). Este *IPE* o plan de acción consiste de:

- Una meta de trabajo.
- Los servicios necesarios para ayudarle a que comience o mantenga su carrera.
- Sus obligaciones relacionadas con lograr este plan.

El tomar una decisión sobre su meta normalmente toma tiempo. Mientras esté decidiendo se le dará información y se le presentará opciones para ayudarle a desarrollar un programa de éxito. Usted tendrá la oportunidad de tomar en cuenta varios tipos de carreras, sus destrezas laborales, oportunidades de empleo en su localidad, ingresos potenciales, responsabilidades de familia, capacitación y otros asuntos de importancia para usted y los suyos.

Su consejero quiere que usted escoja una carrera, una que usted seguirá disfrutando y en la que se podrá seguir desempeñando de aquí a muchos años por venir. Su *IPE* señala los pasos que usted habrá de tomar para conseguir un empleo y éste puede ser modificado si sus necesidades varían. Usted y su consejero trabajarán juntos para hacer los cambios necesarios.

¿QUÉ SERVICIOS TENGO A MI DISPOSICIÓN?

Los servicios que reciba se les presentarán de manera que satisfagan sus necesidades individuales. No todas las personas necesitarán todos los servicios. Algunos de los servicios le pueden ayudar a superar o aminorar su incapacidad; otros pueden directamente ayudarle a prepararse para una carrera.

- **Servicios de diagnósticos**, éstos consisten de exámenes y pruebas médicas, psicológicas y auditivas usadas para alcanzar un mejor entendimiento de su incapacidad y de sus necesidades de servicios de tipos específicos.
- **Evaluación vocacional**, se refiere a exámenes como de aptitud, intereses, habilidades en general, exámenes académicos, soporte de labor, y experiencia laboral ‘práctica’ para entender su potencial vocacional.
- **Servicios de asesoramiento**, se ofrecen para ayudarle a encontrar **mejores** formas de ayudarse a si mismo durante el programa de rehabilitación, desde la primera cita con su consejero hasta el empezar y mantener una carrera. Los servicios de asesoramiento le ayudarán a mejorar la comprensión de su potencial, a depender de sus propias habilidades, a asignarse metas laborales realistas —y a cambiarlas cuando sea necesario— a desarrollar hábitos de trabajo beneficiosos y a comenzar una carrera que le brinde satisfacción.

- Servicios de restauración física**, ponen a su alcance diversos tipos de servicios médicos y equipos, tales como la terapia física y ocupacional, sillas de ruedas, controles manuales en automóviles y demás tipos de tecnología de rehabilitación que pueden proporcionársele para ayudarle a obtener una carrera y lograr su independencia.
- Servicios de capacitación**, se basan en educación para prepararlo para un empleo y podrían incluir estudios básicos, técnico-vocacionales, superiores (universitarios), experiencia práctica en el trabajo, habilidades para vivir independientemente, y capacitación para una adaptación personal y laboral. Pueda que sea necesario que usted tenga que ausentarse de su casa para tener la capacitación que desea y necesita.
- Servicios de colocación laboral**, consisten de asesoramiento, programas de búsqueda de empleo, clubes de empleo y desarrollo laboral destinados a incrementar su destreza para obtener un empleo. Se le proveerá de ideas, prácticas y consejos para encontrar posibles trabajos, llenar solicitudes, obtener entrevistas y sobre cómo llevar a cabo las entrevistas. Su consejero podrá también sugerirle a usted empleos o informarle al patrono respecto a los créditos fiscales que pueden obtener al emplearlo a usted. Cuanto más contactos tenga usted con patronos, más posibilidades tendrá de empezar una carrera. Además, se le proveerá ciertos servicios de apoyo, si resultan necesarios para que usted comience su carrera. Los servicios podrían consistir de:
 - Gastos de casa, comida y transporte mientras esté siendo evaluado o mientras esté completando un programa de rehabilitación.
 - Herramientas de trabajo, licencias o equipos.
 - Modificaciones de su hogar, equipo de adaptación o equipo para su hogar relacionados con que obtenga o mantenga un empleo.
 - Modificaciones en su camioneta o carro, incluyendo mecanismos especiales para el manejo o dispositivos de levante para hacerle posible el viaje a su trabajo.
 - Asistencia personal para ayudarle en sus necesidades cotidianas para que así pueda participar en un programa de rehabilitación vocacional.
 - Modificaciones en su centro de trabajo para ayudarle a obtener y mantener un trabajo.
 - Instrucción para lograr una vida independiente y de autosuficiencia para que le sea posible el participar plenamente en el programa de rehabilitación vocacional.
 - Teléfono de texto (*TTY*), mecanismos de señales, audífonos y servicios de interpretación podrían serle proveídos para comun carse, si éstos son necesarios para que usted participe en un programa de rehabilitación vocacional.

¿CUÁNTO ME COSTARÁ ESTO?

El solicitar los servicios no le costará nada. No hay cargo por servicios de diagnóstico, evaluación vocacional, asesoramiento o asistencia en la colocación en un empleo. Si usted tiene derecho a los servicios, su consejero podría pedirle que presente documentos relacionados con sus ingresos y gastos. Dependiendo de sus ingresos, usted pudiera tener que contribuir para pagar por los servicios de *OVR*. *OVR* no pagará por ningún servicio que usted haya recibido antes de

presentar su solicitud a *OVR*. Aún después de haber presentado su solicitud, *OVR* sólo pagará por los servicios aprobados de antemano por su consejero.

¿CUÁLES SON LAS COSAS IMPORTANTES QUE RECORDAR SI ES QUE NO ESTOY SATISFECHO?

- Primero intente resolver el problema con su consejero.
- Su consejero le ayudará con una apelación si usted le pide asesoramiento.
- Usted no tendra consecuencias adversas por presentar una apelación.
- Usted puede traer a alguien para que le ayude con la apelación.

¿CUÁNDO SALGO DE OVR?

Se llega al fin más deseable cuando usted comienza su carrera. Aunque usted esté trabajando y su caso esté cerrado, es posible que se le pueda ayudar si comienza a tener problemas con su empleo o incapacidad. Si esto sucede, por favor póngase en contacto con su consejero. Usted puede optar por terminar su relación con *OVR* en cualquier momento que lo desee, pero debería hacerle saber a su consejero si toma esa decisión. Si usted no acata los pasos que usted mismo ayudó a diseñar; no coopera; no puede ser localizado, o si *OVR* no le puede ayudar a conseguir una meta vocacional, su consejero podría tener que cerrar su caso.

¿PUEDO COMENZAR DE NUEVO CON EL PROGRAMA?

Sí. Usted puede solicitar nuevo ingreso cuando quiera.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

Usted no puede ser discriminado por motivo de religión, raza, edad, sexo, origen nacional, orientación sexual, descendencia, estatus de VIH/Sida o incapacidad.

- Usted tiene derecho a una evaluación meticulosa para averiguar si tiene derecho a la rehabilitación.
- Toda información dada a su consejero u obtenida sobre usted será solamente utilizada para su rehabilitación.
- Usted tiene derecho a pedir el cambio de consejero.
- Usted tiene derecho al servicio continuado si se muda a un área cubierta por una oficina distrital diferente dentro de PA. Déjele saber a su consejero respecto a su mudanza.

¿CÓMO SERÉ TRATADO?

Será tratado de acuerdo a los siguientes principios:

- Dignidad, responsabilidad personal, autodeterminación y búsqueda de una carrera significativa basándose en las decisiones estudiadas que tome.
- Respeto a su privacidad, derechos e igualdad de acceso como individuo
- Inclusión, integración y plena participación como individuo.
- Será apoyado si desea la intervención de sus padres, familiar, guardián, abogado o asesor o representante autorizado, si desea o necesita tal ayuda.
- Apoyo para su defensa individual y participación comunitaria.

¿CUÁNTO TIEMPO ME DEMORARÁ EL EMPEZAR MI CARRERA?

Eso dependerá de sus habilidades, la carrera para la que se esté preparando y en sus necesidades particulares. Y lo más importante será el grado de responsabilidad que usted asuma en ayudarse a si mismo en prepararse para comenzar o mantener una carrera. Ud. puede ayudar a acelerar el proceso si es que:

- Coopera con su consejero en conseguir la información necesitada.
- Se presenta a todas las citas o llama si no lo puede hacer.
- Se mantiene en contacto con su consejero (si su consejero no lo puede hallar a usted, el proceso se tardará).
- Dígale a su consejero si piensa que el proceso se está tardando mucho.

¿QUÉ TAL SI TENGO PREGUNTAS O QUEJAS?

Este programa de rehabilitación le pertenece a usted. No dude en hacer preguntas sobre cualquier cosa. Usted tiene derecho al mejor servicio que *OVR* le pueda ofrecer. Sus comentarios, sugerencias y críticas son importantes. Si usted ha solicitado servicios o ya es cliente de *OVR* y no está satisfecho con una decisión o con el servicio que *OVR* le está dando, póngase en contacto con su consejero o con el supervisor de su consejero para hablar sobre el asunto. Usted puede solicitar una audiencia ante un funcionario imparcial de audiencias. Usted deberá presentar solicitud de audiencia por escrito dentro de treinta (30) días. Esta solicitud deberá ser enviada por correo o presentada al ‘Director del Buró de Servicios de Rehabilitación Vocacional’ (*BVRS* en inglés) de la Oficina de Rehabilitación Vocacional en *1521 North Sixth Street, Harrisburg, PA 17102*. Se asignará a un funcionario imparcial de audiencias para escuchar y decidir su caso. A usted se le dará la oportunidad de tener una revisión informal administrativa antes de la audiencia imparcial. Cuando usted ya esté en el programa, podrá en cualquier momento que desee ponerse en contacto con el ‘Programa de Asistencia al Cliente’ llamando al número gratis 888-745-2357 (*Voz/TTY*) para solicitar ayuda.

¿QUÉ ES EL PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE?

El Programa de Asistencia al Cliente (*CAP*, en inglés) opera con usted y su consejero para:

- Abogar por sus derechos
- Responder a sus preguntas sobre rehabilitación
- Explicarle las reglas, regulaciones y procedimientos
- Asistirle durante el proceso de apelación
- Y ayudarle a establecer y mantener una comunicación abierta

Cualquier solicitante de servicios de *OVR* que desee información en general o que quiera la intervención de *CAP* durante el programa de rehabilitación puede ponerse en contacto con *CAP* para pedirlos. Si su caso está a punto de cerrarse o ya ha sido cerrado por *OVR*, usted le puede pedir a *CAP* que revise el caso para asegurarse de que usted ha recibido los beneficios máximos posibles de *OVR*. Para ponerse en contacto con *CAP* llame al número gratuito 888-745-2357 (*Voz/TTY*).

¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES?

Usted está al mando de su programa de rehabilitación y debe tener la voluntad de ayudarse a si mismo. Debe tener una participación activa en la creación de sus metas vocacionales y aplicarse para alcanzarlas. Es muy importante que usted le comunique a su consejero sobre sus necesidades, sus plazos y cualquier otra cosa que pudiera acelerar, demorar o impedirle el comenzar y mantener una carrera. La rehabilitación le dará mejores resultados si es que:

- Usted cumple con todas sus citas o llama cuando no lo puede hacer
- Hace preguntas si no entiende algo
- Usted es franco al hacer saber sus necesidades y opiniones
- Se ayuda a si mismo

¿CUÁLES SON LAS RESPONSABILIDADES DE MI CONSEJERO?

Su consejero comprende cómo las incapacidades pueden ser un impedimento en una carrera. Es la responsabilidad de su consejero el ayudarle a entender sus cualidades positivas y los pasos necesarios para superar los aspectos de substancia que le impiden ser empleado. Su consejero le ayudará a decidir sobre una carrera que tome en cuenta sus cualidades positivas; le dará información; proveerá guía y apoyo; y se asegurará de que usted reciba los servicios necesarios para empezar y mantener una carrera. Esperamos que la información contenida en esta publicación le ayude a entender respecto a *OVR* y que éste sea el comienzo de una asociacián exitosa. Si requiere aclaraciones, por favor consulte con su consejero.

POR FAVOR TOME NOTA DE QUE:

Cuando *OVR* carece de suficientes fondos para proveer servicios a todos los participantes, está entonces obligado a proveer servicios de acuerdo a una «orden de selección». Bajo el concepto de ‘orden de selección’ cierto grupo (o grupos) de individuos recibe los servicios mientras otros son puestos en una lista de espera indefinida hasta que haya disponibilidad de suficientes fondos. *OVR* clasifica a los participantes en la ‘orden de selección’ en uno de los tres grupos siguientes:

- Individuos con las incapacidades más significativas
- Individuos con incapacidades significativas
- Todos los individuos que restan

Si usted tiene derecho a los servicios de *OVR*, su consejero le hará saber si *OVR* tiene activada una ‘orden de selección’ y si se le proveerán servicios o será puesto en una lista de espera.

POLÍTICA NO DISCRIMINATORIA DE OVR

OVR prohíbe la discriminación basada en raza, color y origen nacional, sexo, incapacidad, religión, orientación sexual, ascendencia, estatus de VIH/Sida y edad. Todo solicitante o cliente de OVR que piense que ha sido discriminado puede contactar con OVR en esta dirección:

Office of Vocational Rehabilitation
1521 North Sixth Street, Harrisburg, PA 17102
Teléfono 717-787-5244 (Voz), 717-787-4885 (TTY),
800-442-6351 (Voz), 866-830-7327* (TTY)*
BBVS 717-787-6176 (Voz), 800-622-2842 (Voz)*
** Llamada gratis dentro de Pennsylvania*