

Ombudsman

scvrd.net/ombudsman



¿Tiene quejas o preocupaciones relacionadas con el servicio? El Ombudsman de VR quiere ayudarlo.

El Departamento de Rehabilitación Vocacional de Carolina del Sur (VR) prepara y ayuda a los residentes con discapacidades de Carolina del Sur que califiquen a lograr y conservar un empleo competitivo.

¿Qué puedo hacer si tengo una queja o una preocupación?

En la medida que sea posible, adaptamos nuestros servicios a sus necesidades, de manera que si usted tiene una queja o preocupación sobre su experiencia con VR, queremos ayudarlo a resolverla. Queremos atender su problema con rapidez e intentar resolverlo en el nivel más básico posible. Cuando revise este folleto, recuerde que puede comunicarse con el Ombudsman de VR en cualquier momento que tenga una queja o preocupación.

No se le penalizará por presentar una queja o por compartir una preocupación con nosotros. VR se rige por leyes, normas y políticas. Si la queja se refiere a una ley, norma o política determinada, usted tiene derecho a recibir copia de esta.

Los siguientes pasos lo ayudarán en el proceso de VR para resolver sus preocupaciones:

Paso 1

Comparta sus preocupaciones con su consejero. Su consejero puede explicarle sus opciones y ofrecer posibles soluciones. Usted puede solicitar la decisión de su consejero por escrito y la recibirá en un plazo de cinco días laborables.

Paso 2

Si no está de acuerdo con su consejero, envíe una solicitud por escrito para hablar sobre el problema con el supervisor de área. El supervisor de área programará una reunión informal de investigación en un plazo de 10 días laborables después de recibir su solicitud. La reunión será con usted, cualquier testigo que usted quiera incluir, el supervisor de área y cualquier otro miembro del personal de VR involucrado.

El supervisor de área tomará una decisión y hará recomendaciones basándose en el expediente de su caso y la información presentada en la reunión y le dará un informe por escrito en un plazo de 15 días laborables después de la reunión.

En cualquier momento durante este proceso, usted o el Ombudsman de VR pueden pedir ayuda al Programa de Ayuda al Cliente (Client Assistance Program, CAP).

El CAP es un programa financiado con fondos federales y administrado por Protection & Advocacy for People with Disabilities, Inc. (P&A), una corporación estatal independiente, sin fines de lucro, que protege y promueve los derechos legales de las personas con discapacidades.

Usted debe recibir un documento separado de su consejero durante su entrevista inicial que explica cómo el CAP puede ayudarlo. Se pueden obtener copias adicionales si se solicitan.

Paso 3

Si usted no está de acuerdo con el supervisor de área, el Ombudsman de VR está disponible para ayudarlo. La información de contacto del Ombudsman de VR se encuentra a la derecha.

El Ombudsman de VR escuchará a todas las personas involucradas en un entorno neutral, aclarará las situaciones y se esforzará por lograr una solución. Se logra una solución, el Ombudsman de VR le dará seguimiento para asegurarse de que se tomen todas las medidas acordadas.

¿Qué ocurre si estos pasos informales no resuelven sus preocupaciones?

El Ombudsman de VR puede explicar los procedimientos adicionales. Por favor, hable con el Ombudsman sobre estos pasos. Esperamos que este proceso ayude a resolver sus preocupaciones lo más pronto posible y lo ayude en su camino hacia un empleo competitivo.

Información de contacto

VR Ombudsman

SC Vocational Rehabilitation Department
1410 Boston Avenue
West Columbia, SC 29170

888-861-3543 (Llamadas gratis)
803-896-6534 (Área de Columbia)
803-896-6667 (TTY)
803-896-6698 (Fax)

ombudsman@scvrd.net

P&A Client Assistance Program

3710 Landmark Dr., Suite 208
Columbia, SC 29204

866-275-7273 (Llamadas gratis)
803-782-0639 (Área de Columbia)
866-232-4525 (TTY)

info@pandasc.org

Para obtener más información sobre CAP en P&A, visit www.pandasc.org.

