

Bộ Phục Hồi

Cuốn Cẩm Nang Tin Tức dành cho Thân Chủ

Nhiệm Vụ:

Bộ Phục Hồi, Tiểu Bang California hợp tác làm việc với các thân chủ và các cố đồng khác để cung cấp các dịch vụ và đại diện giúp những người khuyết tật tìm được việc làm, sống độc lập và được đối xử bình đẳng.

Mục Lục

Lời Giới Thiệu.....	2
Thủ Tục Thẩm Định.....	4
Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện.....	6
Kế Hoạch Trợ Giúp Tìm Việc Làm được Cá Nhân Hóa (IPE) .	9
Dịch Vụ Việc Làm	11
Các Trách Nhiệm của Thân Chủ	12
Các Trách Nhiệm của Cố Vấn Viên.....	13
Đóng Hồ Sơ.....	14
Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ (CAP).....	15
Hòa Giải và Duyệt Xét Hành Chánh	16
Buổi Điều Trần Công Bằng.....	17
Sự Bảo Mật	18
Tiết Lộ Thông Tin.....	19
Phân Biệt Đối Xử	20
Địa Chỉ Liên Lạc	22

Lời Giới Thiệu

Bộ Phục Hồi (DOR) luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị đạt được các mục tiêu về việc làm và sống độc lập. Tập sách này sẽ là tài liệu hướng dẫn cho Bộ Phục Hồi và các dịch vụ chúng tôi cung cấp.

Với tư cách là thân chủ của Bộ, các chương trình phục hồi của quý vị sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với các mục tiêu cụ thể của quý vị và sẽ do quý vị và cố vấn viên của quý vị thiết lập.

Người quan trọng nhất trong tiến trình này là quý vị. Quý vị đóng vai trò hàng đầu trong việc biến kế hoạch việc làm của quý vị trở thành hiện thực. Cố vấn viên của quý vị làm việc với quý vị để giúp quý vị đạt được mục tiêu, thông báo cho quý vị về các dịch vụ mà Bộ Phục Hồi có thể cung cấp và giới thiệu quý vị tới các cơ quan khác để nhận thêm các dịch vụ quý vị có thể cần tới.

Nếu quý vị không tìm thấy lời giải đáp cho các thắc mắc của quý vị trong tập sách này, xin nói chuyện với cố vấn viên của quý vị.

Ai Nên Nộp Đơn Xin?

- Quý vị có bị khuyết tật không?
- Quý vị có khó có được việc làm hoặc giữ việc làm do tình trạng khuyết tật của quý vị không?
- Quý vị có tin rằng các dịch vụ phục hồi hướng nghiệp sẽ giúp quý vị có được hoặc giữ việc làm không?
- Quý vị có muốn làm việc không?

Nếu quý vị trả lời “có” cho tất cả các câu hỏi này, quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ của Bộ Phục Hồi. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về Bộ, quý vị có thể liên lạc với một cố vấn viên tại văn phòng chi nhánh địa phương của Bộ Phục Hồi để được giải đáp các thắc mắc.

Cách Thức Xin Trợ Giúp

Sau đây là cách thức xin các dịch vụ từ văn phòng DOR tại địa phương:

1. Đích thân tới văn phòng và điền đơn xin.
2. Liên lạc với chúng tôi qua điện thoại để xin đơn xin, sau đó gửi lại cho chúng tôi mẫu đơn đã điền.
3. Quý vị có thể nộp đơn xin trên mạng điện toán tại địa chỉ www.dor.ca.gov hoặc tải xuống một bản đơn xin từ trang mạng điện toán của chúng tôi và gửi cho chúng tôi mẫu đơn đã điền.
4. Cung cấp cho chúng tôi các thông tin cần thiết dưới dạng hợp lý khác để bắt đầu thủ tục thẩm định.

Quý vị sẽ được thu xếp một buổi hẹn với cố vấn viên để phỏng vấn bắt đầu thủ tục thẩm định.

Thủ Tục Thẩm Định

Đơn xin của quý vị được coi là nộp chính thức khi quý vị:

1. Xin các dịch vụ.
2. Cung cấp các thông tin giúp chúng tôi bắt đầu thủ tục thẩm định để quyết định tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị và sự ưu tiên đối với các dịch vụ. Quý vị có thể được đề nghị cung cấp thông tin về tình trạng khuyết tật của quý vị.
3. Thiết lập một ngày để hoàn tất thủ tục thẩm định.

Quý vị và cố vấn viên của quý vị sẽ tìm hiểu thêm về tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị và các nhu cầu hướng nghiệp của quý vị qua thủ tục thẩm định.

Tình trạng hội đủ điều kiện —Quý vị và cố vấn viên của quý vị sẽ đánh giá kỹ lưỡng về tình trạng khuyết tật của quý vị và tình trạng làm việc của quý vị. Cố vấn viên của quý vị sẽ quyết định xem quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chúng tôi hay không.

Mức Độ Nghiêm Trọng của Tình Trạng Khuyết Tật – Chúng tôi sẽ xem xét mức độ ảnh hưởng của tình trạng khuyết tật đối với khả năng làm việc của quý vị.

Đánh Giá Các Nhu Cầu Phục Hồi Hướng Nghiệp – Quý vị và cố vấn viên của quý vị cùng làm việc để quyết định những gì quý vị sẽ cần để có được việc làm.

Quý vị sẽ được cung cấp thông tin và khuyến khích có các lựa chọn trong toàn bộ tiến trình phục hồi hướng nghiệp. Theo yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp tin tức cho quý vị bằng tiếng mẹ đẻ hoặc ngôn ngữ mà quý vị ưa dùng hoặc dạng thay thế thích hợp khác, nếu cần, để quý vị có thể hiểu rõ thủ tục này.

Tiến trình này sẽ diễn ra nhanh hơn nếu quý vị tiếp tục tham gia và cung cấp các dữ kiện mà chúng tôi cần ngay khi quý vị có thể làm được.

Quý vị có thể giúp thủ tục thẩm định như thế nào?

1. Khi quý vị tới buổi phỏng vấn đầu tiên, xin mang theo các giấy tờ sau đây:

- ◆ Bất kỳ tài liệu nào quý vị có về tình trạng khuyết tật của quý vị.
- ◆ Các hồ sơ hoặc thư báo nhận trợ cấp gần đây nhất mà quý vị nhận được từ SSI hoặc SSDI, nếu quý vị được nhận trợ cấp, hoặc Phiếu từ chương trình “Phiếu Trợ Cấp để Làm Việc” (“Ticket to Work”) của liên bang
- ◆ Một danh sách các tên, địa chỉ, và số điện thoại của các bác sĩ, chuyên gia và các tổ chức mà quý vị đã hỏi ý kiến về tình trạng khuyết tật của quý vị.

2. Cố gắng hết sức đối với tiến trình phục hồi.

- ◆ Đọc tài liệu được cung cấp về chương trình.
- ◆ Nếu có điều gì quý vị không hiểu, quý vị nên nhờ cố vấn viên của quý vị giải thích.

3. Giữ các buổi hẹn của quý vị, và tới đúng giờ.

- ◆ Gọi văn phòng của chúng tôi nếu quý vị không thể giữ một buổi hẹn.
- ◆ Cho chúng tôi biết nếu quý vị chuyển nhà hoặc thay đổi số điện thoại.

4. Thực hiện tới cùng và hoàn thành phần công việc của quý vị mà quý vị và cố vấn viên của quý vị đã thỏa thuận.

Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện

Sau khi quý vị nộp đơn xin, cố vấn viên của quý vị sẽ quyết định tình trạng hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ DOR của quý vị. Quý vị sẽ nhận được thư thông báo về quyết định liên quan tới tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị trong vòng 60 ngày. Để gia hạn thời hạn này, quý vị và cố vấn viên của quý vị cần phải bàn bạc và thỏa thuận một ngày gia hạn cụ thể.

*Nếu quý vị được nhận trợ cấp SSI hoặc SSDI, và muốn làm việc, quý vị đương nhiên hội đủ điều kiện được nhận các dịch vụ của DOR, trừ khi tình trạng khuyết tật của quý vị nghiêm trọng tới mức các dịch vụ của chúng tôi sẽ không giúp ích gì cho quý vị. **Nếu quý vị có Thẻ Trợ Cấp để Làm Việc có giá trị, quý vị cũng đương nhiên hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ.***

Nếu quý vị không được nhận trợ cấp SSI hoặc SSDI, tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị sẽ dựa trên các yếu tố sau đây:

1. Quý vị có một tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần,
2. Tình trạng khuyết tật của quý vị tạo thành hoặc dẫn tới trở ngại **đáng kể** đối với công việc của quý vị, và
3. Quý vị xin các dịch vụ phục hồi hướng nghiệp để giúp quý vị chuẩn bị sẵn sàng tìm được và giữ việc làm.

Nói cách khác, quý vị phải có một tình trạng khuyết tật ảnh hưởng nhiều tới mức quý vị cần sự trợ giúp của DOR để có được và giữ việc làm.

Nếu có bằng chứng rằng các dịch vụ của chúng tôi có thể không giúp ích cho quý vị, quý vị và cố vấn viên của quý vị sẽ đánh giá khả năng làm việc của quý vị.

Quý vị sẽ được tạo cơ hội làm việc thử trong một môi trường làm việc thực tế. Quý vị có thể được nhận một số dịch vụ của DOR trong thời gian thử việc. Nếu có bằng chứng rõ ràng và thuyết phục rằng các dịch vụ của chúng tôi sẽ không giúp quý vị **có được việc làm**, hồ sơ của quý vị sẽ bị đóng.

Nhận Các Dịch Vụ

Nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ, quý vị và cố vấn viên của quý vị sẽ bàn bạc về những cách thức mà tình trạng khuyết tật của quý vị ảnh hưởng tới khả năng làm việc của quý vị. Phương pháp thẩm định này, được gọi là thang điểm đánh giá mức độ nghiêm trọng của tình trạng khuyết tật, hay thang điểm đánh giá SOD, thường sẽ được hoàn tất trong vòng 90 ngày sau buổi phỏng vấn đầu tiên của quý vị.

Mức Độ Nghiêm Trọng của Tình Trạng Khuyết Tật. Dựa trên đơn xin của quý vị và kết quả thẩm định, cố vấn viên của quý vị sẽ xác định mức độ ảnh hưởng của tình trạng khuyết tật đối với khả năng làm việc của quý vị. Quý vị sẽ được xếp vào một trong ba diện sau đây:

1) Khuyết tật 2) khuyết tật nghiêm trọng hoặc 3) khuyết tật ở mức nghiêm trọng nhất.

Các diện này được gọi là “các diện ưu tiên”. Nếu quý vị được nhận trợ cấp SSI hoặc SSDI, ít nhất quý vị được coi là thuộc diện khuyết tật nghiêm trọng.

Việc xác định diện khuyết tật này là cần thiết để DOR phục vụ các thân chủ theo thứ tự của thủ tục tuyển chọn.

Thứ Tự Tuyển Chọn

Trong trường hợp Bộ không có đủ ngân quỹ để phục vụ tất cả các đương đơn được thấy là hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chúng tôi, chính quyền liên bang yêu cầu chúng tôi phải áp dụng thứ tự theo thủ tục tuyển chọn. DOR phải phục vụ những người có tình trạng khuyết tật ở mức độ nghiêm trọng nhất trước tiên. Việc sắp xếp quý vị vào một diện ưu tiên sẽ giúp chúng tôi phục vụ tất cả đương đơn theo thứ tự thích hợp và công bằng.

Tất cả những người thuộc diện “khuyết tật ở mức độ nghiêm trọng nhất” sẽ được phục vụ đầu tiên, sau đó là những người trong diện “khuyết tật ở mức độ đáng kể” và sau đó là những người trong diện “khuyết tật”

Trong mỗi diện khuyết tật, chúng tôi phục vụ mọi người theo thứ tự ngày nộp đơn xin. Những người xin trước sẽ được phục vụ trước, và cứ như thế, cho đến khi tất cả mọi người thuộc diện đó đều được phục vụ.

Danh Sách Chờ

Nếu Bộ Phục Hồi không có đủ ngân quỹ để phục vụ mọi người thuộc diện của quý vị, quý vị sẽ được đưa vào danh sách chờ cho tới khi đến lượt. Nếu quý vị đang có tên trong danh sách chờ, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị 90 ngày một lần để thông báo cho quý vị biết chúng tôi hiện đang phục vụ diện nào. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết ngay khi chúng tôi có thể phục vụ diện của quý vị. Sau đó quý vị sẽ được phục vụ theo thứ tự ngày quý vị nộp đơn xin.

Tin Tức và Các Dịch Vụ Giới Thiệu

Nếu quý vị đang có tên trong danh sách chờ, chúng tôi vẫn có thể cung cấp thông tin và dịch vụ giới thiệu tới các cơ quan cung cấp dịch vụ khác trong cộng đồng, là những nơi có thể giúp quý vị có được việc làm, cho tới khi quý vị được nhận dịch vụ của DOR.

Kế Hoạch Trợ Giúp Tìm Việc Làm được Cá Nhân Hóa (IPE)

Nếu quý vị nộp đơn xin các dịch vụ, đã hoàn tất thủ tục thẩm định và được thấy là hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ, và được đưa vào một diện ưu tiên chúng tôi đang phục vụ, và bước tiếp theo là thiết lập Kế Hoạch Việc Làm được Cá Nhân Hóa của quý vị, hay còn gọi tắt là IPE. IPE là bản kế hoạch để giúp quý vị tìm và giữ việc làm. Cố vấn viên của quý vị sẽ cung cấp tin tức cho quý vị trong suốt tiến trình thực hiện IPE để quý vị có thể có những lựa chọn sáng suốt về kế hoạch của mình. Quý vị và cố vấn viên của quý vị sẽ bàn thảo về các điểm mạnh riêng biệt, các nguồn trợ giúp, các ưu tiên, các vấn đề quan tâm, khả năng, năng lực và các sở thích của quý vị khi quý vị thiết lập kế hoạch này.

Quý vị là thành viên quan trọng nhất trong việc thiết lập kế hoạch của quý vị. Quý vị sẽ có cơ hội chọn mục tiêu việc làm và nơi làm việc. Quý vị cũng sẽ có cơ hội chọn các dịch vụ phục hồi hướng nghiệp cụ thể, các cơ sở cung cấp dịch vụ và các môi trường quý vị cần để đạt được mục tiêu của quý vị. Quý vị và cố vấn viên của quý vị sẽ bàn thảo về các biện pháp mà quý vị có thể áp dụng để có được các dịch vụ cần thiết.

Thiết lập IPE

Theo luật, bản IPE của quý vị phải có các phần sau đây:

- ◆ Phần trình bày về mục tiêu việc làm của quý vị
- ◆ Thời hạn để đạt được mục tiêu việc làm của quý vị
- ◆ Phần trình bày về các dịch vụ và các cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị sẽ cần
- ◆ Thời hạn để bắt đầu các dịch vụ
- ◆ Phần trình bày về các biện pháp được áp dụng để có được các dịch vụ
- ◆ Phần trình bày về các tiêu chuẩn sẽ được áp dụng để đánh giá tình hình tiến bộ của quý vị
- ◆ Các trách nhiệm của cố vấn viên của quý vị, quý vị và những người khác liên quan tới chương trình IPE của quý vị
- ◆ Phần trình bày tóm lược về trách nhiệm của thân chủ trong việc trả chi phí cho một phần của kế hoạch, nếu áp dụng
- ◆ Nhận biết các quyền lợi tương ứng mà quý vị có thể xin và có được

Quý vị có các lựa chọn trong việc thiết lập kế hoạch IPE, trong đó bao gồm:

1. Sự trợ giúp của cố vấn viên DOR
2. Các trợ giúp khác, trong đó bao gồm cả dịch vụ trợ giúp kỹ thuật từ các nguồn bên ngoài
3. Thiết lập kế hoạch IPE riêng của quý vị

Cố vấn viên của quý vị sẽ:

1. Giải thích các phần trong IPE và các qui định hướng dẫn của DOR
2. Thông báo cho quý vị về các trách nhiệm tài chính và các vấn đề khác
3. Giúp quý vị điền các mẫu đơn DOR
4. Giải thích về chương trình Thẻ Trợ Cấp để Làm Việc (TTW)
5. Duyệt xét bản IPE đã hoàn tất của quý vị để bảo đảm rằng các mục tiêu của quý vị và các dịch vụ cần thiết hội đủ các qui định hướng dẫn của DOR.

Dịch Vụ Việc Làm

Cố vấn viên của quý vị phải có giấy chấp thuận bản IPE trước khi quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ hoặc mua các món đồ trong khuôn khổ chương trình đó.

DOR cung cấp các dịch vụ cần thiết cho quý vị để giúp quý vị đạt được mục tiêu việc làm. Một số dịch vụ này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn tới các dịch vụ sau đây:

- ◆ Cố vấn và hướng dẫn
- ◆ Giới thiệu và trợ giúp để có được các dịch vụ từ các cơ quan khác
- ◆ Trợ giúp tìm việc làm và sắp xếp việc làm
- ◆ Các dịch vụ hướng nghiệp và các dịch vụ huấn luyện khác
- ◆ Chẩn đoán và điều trị các tình trạng khuyết tật về thể chất và tâm thần
- ◆ Giúp duy trì khả năng sau khi phục hồi (có tính thêm chi phí) trong khi quý vị tham gia IPE.
- ◆ Các dịch vụ trợ giúp cá nhân hoặc trong công việc
- ◆ Các dịch vụ thông dịch
- ◆ Các dịch vụ phục hồi và hướng dẫn đường đi/lưu động dành cho những người bị mù lòa
- ◆ Giấy phép làm việc, các công cụ, dụng cụ, hàng hóa và đồ tiếp liệu ban đầu
- ◆ Trợ giúp về kỹ thuật để tự kinh doanh
- ◆ Kỹ thuật trợ giúp phục hồi
- ◆ Các dịch vụ trợ giúp việc làm
- ◆ Các dịch vụ dành cho gia đình
- ◆ **Phương tiện chuyên chở, thí dụ như chi phí đi lại và các chi phí liên quan bằng các phương tiện ít tốn kém nhất, và cần thiết để giúp quý vị có thể tham gia một chương trình dịch vụ phục hồi hướng nghiệp.**

Các Trách Nhiệm của Thân Chủ

Sau khi bản kế hoạch IPE của quý vị đã được thiết lập, quý vị và cố vấn viên của quý vị có một số trách nhiệm. Quý vị có các trách nhiệm tối thiểu sau đây:

1. Nói chuyện với cố vấn viên của quý vị nếu quý vị gặp một vấn đề ảnh hưởng tới kế hoạch của quý vị (thí dụ như thay đổi về địa chỉ, tình trạng sức khỏe hoặc tài chính).
2. Bàn thảo về những thay đổi có thể cần phải được thực hiện trong kế hoạch của quý vị.
3. Nộp đơn xin và có được các dịch vụ và trợ cấp tương ứng có sẵn (thí dụ như trợ cấp tài chính, tiền trợ cấp, hoặc các dịch vụ qua các cơ quan không thuộc DOR).
4. Nếu cần thiết, tham gia đóng góp tài chính vào trong kế hoạch của quý vị.
5. Tham dự và tham gia đầy đủ các khóa học và chương trình huấn luyện.
6. Cung cấp bản báo cáo về tiến bộ và điểm số của quý vị cho cố vấn viên của quý vị.
7. Tham gia đầy đủ vào các hoạt động tìm việc làm và sắp xếp việc làm.
8. Bảo đảm rằng quý vị có giấy chấp thuận trước khi mua bất kỳ hàng hóa và dịch vụ nào mà quý vị muốn DOR đài thọ.
9. Đạt được sự thỏa thuận với cố vấn viên của quý vị và ký bản tu chính nếu có những thay đổi đáng kể trong kế hoạch của quý vị.

Các Trách Nhiệm của Cố Vấn Viên

Sau đây là các trách nhiệm tối thiểu của cố vấn viên:

Cung cấp dịch vụ cố vấn và hướng dẫn.

Bảo mật các dữ kiện về quý vị.

Thông báo cho quý vị biết về các nguồn trợ giúp có sẵn cho quý vị và giới thiệu quý vị tới những nơi trợ giúp cụ thể khi cần thiết.

Thông báo cho quý vị về các quyền hạn của quý vị và biện pháp giải quyết mà quý vị có thể áp dụng, trong đó bao gồm cả quyền kháng cáo và quyền nộp khiếu nại về phân biệt đối xử.

Thông báo cho quý vị về Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ (CAP) và cách thức liên lạc với CAP.

Trợ giúp điều phối các dịch vụ cần thiết cho kế hoạch của quý vị.

Duyệt xét tiến bộ của quý vị theo lịch trình đã thỏa thuận, ít nhất mỗi năm một lần.

Đạt được sự thỏa thuận với quý vị và cung cấp bản tu chính để quý vị ký tên nếu có những thay đổi đáng kể trong kế hoạch của quý vị

Thông báo đầy đủ cho quý vị trong toàn bộ tiến trình, trong đó bao gồm cả cơ hội cố vấn đầy đủ khi hồ sơ của quý vị bị đóng.

Nếu không hợp tác, có sự cố gắng hợp lý, không tham gia thường xuyên hoặc không giữ liên lạc thường xuyên, quý vị có thể không tiếp tục được nhận các dịch vụ và hồ sơ nhận dịch vụ của quý vị sẽ bị đóng”.

Đóng Hồ Sơ

Hồ sơ dịch vụ của quý vị (còn được gọi là hồ sơ trường hợp) có thể bị đóng vì nhiều lý do.

Lý do hợp lý nhất, tất nhiên, là do quý vị đã làm việc một cách thỏa đáng trong ít nhất 90 ngày.

Sau đây là các lý do khác khiến hồ sơ của quý vị bị đóng:

- ◆ Quý vị không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ.
- ◆ Quý vị không còn hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ.
- ◆ Quý vị không thể có mặt để hoàn tất buổi thẩm định quyết định tình trạng hội đủ điều kiện và/hoặc ưu tiên đối với các dịch vụ.
- ◆ Chúng tôi không thể liên lạc được với quý vị.
- ◆ Quý vị từ chối chấp nhận, tham gia hoặc sử dụng các dịch vụ của DOR.
- ◆ Quý vị không hợp tác trong tiến trình phục hồi.

Quý vị sẽ có cơ hội có một buổi cố vấn đầy đủ với cố vấn viên của quý vị trước khi đóng hồ sơ.

Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ (Consumer Assistance Program - CAP)

Nếu quý vị gặp vấn đề rắc rối đối với các dịch vụ do Bộ Phục Hồi cung cấp, quý vị **có thể nhờ** Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ **giúp đỡ**. Một đại diện của CAP **có thể** cung cấp thông tin, cố vấn và đại diện cho quý vị, trong đó bao gồm cả việc trợ giúp khiếu kiện, áp dụng các biện pháp giải quyết hành chính hoặc các biện pháp giải quyết thích hợp khác để bảo vệ các quyền của quý vị và giúp quý vị có thể sử dụng các dịch vụ thích hợp.

Nếu quý vị gặp một vấn đề với tư cách là thân chủ của Chương Trình Phục Hồi Hướng Nghiệp của Bộ Phục Hồi, trước hết quý vị nên thử giải quyết vấn đề với cố vấn viên của quý vị hoặc giám thị của họ. Quý vị có thể được chương trình CAP giúp đỡ vào bất kỳ lúc nào kể từ khi quý vị nộp đơn xin các dịch vụ cho tới sau khi quý vị ngừng nhận các dịch vụ. Quý vị luôn có quyền mang theo người nhà, đại diện hoặc biện lý viên của CAP để gặp nhân viên của Bộ Phục Hồi.

Các biện lý viên của CAP không phải là nhân viên của Bộ Phục Hồi. Họ là các biện lý viên độc lập. Nếu quý vị không thể giải quyết các mối lo ngại của quý vị ở cấp địa phương, CAP có thể giúp quý vị xin, chuẩn bị và/hoặc đại diện cho quý vị tại một buổi họp hòa giải, một buổi Duyệt Xét Hành Chính, hoặc một buổi Điều Trần Công Bằng.

1-800-952-5544 tiếng nói, 1-866-712-1085 TTY

Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ (CAP)

Dịch vụ giới thiệu trên toàn tiểu bang

1-800-952-5544 (Tiếng nói)

1-866-712-1085 (TTY)

Hòa Giải và Duyệt Xét Hành Chánh

Khi các mối lo ngại của quý vị không được giải quyết qua cố vấn viên của quý vị hoặc giám thị ở cấp địa phương, quý vị có thể xin một buổi duyệt xét hành chánh do Quản Trị Viên Quận thực hiện. Chúng tôi xin nhắc lại rằng chương trình GAP có thể giúp quý vị xin duyệt xét hành chánh.

Hòa giải là một lựa chọn khác để giải quyết các tranh chấp với Bộ Phục Hồi. Hòa giải là thủ tục giải quyết vấn đề tự nguyện, có sự trợ giúp của các hòa giải viên vô tư, có trình độ từ nơi khác bên ngoài Bộ Phục Hồi.

Mục đích của hòa giải là trình bày đầy đủ cả hai mặt của sự tranh chấp, tìm hiểu các lựa chọn để giải quyết vấn đề đó và đạt được các giải pháp thỏa đáng đối với các bên.

Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho các đương đơn, các cá nhân và thân chủ hội đủ điều kiện. Quý vị có thể mang theo đại diện để trợ giúp trong thủ tục hòa giải.

Để biết thêm chi tiết về việc xin hòa giải, xin liên lạc với Quản Trị Viên của Quận tại văn phòng quận địa phương. Các số điện thoại liên lạc của văn phòng quận được ghi tại trang 22-23.

Buổi Điều Trần Công Bằng

Quý vị có thể xin một Buổi Điều Trần Công Bằng vào bất kỳ lúc nào. Đây là cơ hội để quý vị trình bày trường hợp của quý vị với Ủy Ban Kháng Cáo Phục Hồi. Tuy nhiên, trước hết quý vị nên giải quyết ở cấp địa phương trước khi tới Ủy Ban Kháng Cáo vì việc đó có lợi cho quý vị. Nhiều vấn đề có thể giải quyết một cách không chính thức và nhanh chóng hơn.

Ủy Ban Kháng Cáo gồm có bảy thành viên được Thống Đốc bổ nhiệm. Tại buổi điều trần, quý vị có quyền trình bày thông tin cho Ủy Ban Kháng Cáo, giải thích tại sao quý vị lại cảm thấy DOR nên thay đổi một quyết định mà Bộ đã đưa ra. Bộ cũng được phép cung cấp thông tin cho Ủy Ban Kháng Cáo. Sau buổi điều trần, Ủy Ban sẽ có giấy quyết định chính thức. Quý vị có thể liên lạc với nhân viên của Bộ Phục Hồi để xin Các Mẫu Đơn Xin Điều Trần Công Bằng và gửi lại các mẫu đơn này tới địa chỉ sau đây:

Rehabilitation Appeals Board
Department of Rehabilitation
P.O. Box 944222
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 263-8979; (916) 263-7477 TTY,

Buổi Điều Trần Công Bằng sẽ được sắp xếp diễn ra trong vòng 45 ngày, trừ khi quý vị đồng ý hoãn lại. Quý vị có thể đích thân tới dự, gửi đại diện hoặc chỉ đưa ra tài liệu giấy tờ. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định ở cấp Điều Trần Công Bằng, quý vị có quyền gửi đơn kiến nghị trong vòng sáu tháng tới Tối Cao Pháp Viện tiểu bang California (California Superior Court) để xin tái xét sự vụ.

Sự Bảo Mật

Bộ Phục Hồi cam kết giữ kín các dữ kiện mà quý vị cung cấp.

Theo Đạo Luật Các Qui Chế về việc Xử Lý Thông Tin (Information Practices Act) ban hành năm 1977, Bộ Luật Dân Quyền tiểu bang California, Các Mục 1798 và tiếp theo, quý vị có một số quyền:

Quyền đối với Sự Riêng Tư:

Bộ sẽ chỉ thu thập các dữ kiện về quý vị, có liên quan và cần thiết để thực hiện mục đích của chương trình của Bộ. Dữ kiện đó sẽ chỉ được sử dụng trong việc điều hành chương trình cung cấp dịch vụ của quý vị, trong đó bao gồm cả việc giải quyết các khiếu nại hoặc kháng cáo của thân chủ.

π Quyền Xem/Sử Dụng:

Quý vị có thể đề nghị được xem/sử dụng các hồ sơ của quý vị mà Bộ lưu giữ. Bộ sẽ kịp thời cho quý vị hoặc đại diện mà quý vị lựa chọn được kiểm tra, hoặc sẽ cung cấp cho quý vị bản sao của bất kỳ tài liệu hoặc phần thông tin nào trong hồ sơ của quý vị với mức lệ phí tối đa là mười xu một trang. Nếu quý vị yêu cầu cung cấp chưa tới mười trang, quý vị sẽ không phải trả chi phí.

π Quyền xin tu chính hồ sơ của quý vị:

Quý vị có thể đề nghị sửa đổi bất kỳ thông tin nào không đúng trong hồ sơ của quý vị bằng cách yêu cầu cố vấn viên của quý vị. Quý vị phải gửi thư yêu cầu và phải ghi càng cụ thể càng tốt. Nếu Giám Thị phụ trách Phục Hồi không đồng ý với việc yêu cầu tu chính hồ sơ của quý vị, quý vị có thể xin một buổi Duyệt Xét Hành Chánh hoặc một buổi Điều Trần Công Bằng.

(Xem các trang 26-27.) Nếu kết quả duyệt xét hoặc điều trần không phù hợp với sự tu chính hồ sơ của quý vị, quý vị có thể gửi một bản trình bày có độ dài hợp lý, trong đó nói lên quan điểm của quý vị trong về thông tin mà quý vị muốn tu chính. Bản trình bày này sẽ được lưu trong hồ sơ của quý vị.

Tiết Lộ Thông Tin

Tất cả các trường hợp yêu cầu cung cấp thông tin về thân chủ không phải do thân chủ yêu cầu phải có thêm mẫu chấp thuận cho tiết lộ do Bộ Phục Hồi cung cấp. Quý vị có thể sử dụng mẫu DR264 cho thông tin không liên quan tới sức khỏe hoặc mẫu DR264A cho các thông tin về sức khỏe. Mẫu này phải có chữ ký của quý vị thì chúng tôi mới có thể tiết lộ thông tin cho bất kỳ người nào, thí dụ như người nhà của quý vị.

Tất cả những người được phép xem/sử dụng hồ sơ của quý vị cấm không được tiết lộ lại thông tin này cho bất kỳ người nào khác khi chưa có giấy chấp thuận cụ thể và có hiểu biết của quý vị.

Hiếm khi có các trường hợp, trong đó thông tin có thể được tiết lộ mà không cần giấy chấp thuận có hiểu biết của quý vị.

Lưu ý: Đạo Luật Phục Hồi ban hành năm 1973 cho phép Bộ có thẩm quyền và trách nhiệm thu thập các thông tin liên quan và cần thiết để cung cấp các dịch vụ sẽ giúp quý vị đạt được các mục tiêu nghề nghiệp.

Phân Biệt Đối Xử

Bộ có chính sách phục vụ tất cả những người khuyết tật hội đủ điều kiện mà không phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần, tuổi, giới tính, màu da, dân tộc, chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tôn giáo, tình trạng sức khỏe, xu hướng tính dục hoặc tình trạng hôn nhân.

Đôi khi các qui chế hoặc chính sách của Bộ có thể không cho phép cố vấn viên của quý vị chấp thuận một dịch vụ mà quý vị xin nhận và dịch vụ quý vị xin nhận sẽ bị từ chối. Hình thức không đồng ý này không phải là phân biệt đối xử. Tuy nhiên, một trường hợp không đồng ý cũng có thể là phân biệt đối xử nếu cố vấn viên đó không đồng ý với quý vị hoặc từ chối yêu cầu của quý vị do chủng tộc, tuổi, tình trạng khuyết tật của quý vị, hoặc tình trạng khác được luật pháp bảo vệ như được ghi ở trên.

Quý vị có quyền nhờ người khác không phải là cố vấn viên của quý vị giải quyết các bất đồng với cố vấn viên của quý vị. Quý vị có quyền nhờ một biện lý viên trong Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ để giúp quý vị giải quyết sự bất đồng đó (xem trang XX). Quý vị cũng có quyền xin một buổi Duyệt Xét Hành Chánh, hoặc Hòa Giải, hoặc xin một buổi Điều Trần Công Bằng để giải quyết sự bất đồng đó (xem các trang 23-27). Các thủ tục này có thể giải quyết mọi sự bất đồng, trừ những sự bất đồng mang tính chất phân biệt đối xử.

Nếu quý vị có sự bất đồng và chứng cứ chứng minh rằng sự bất đồng đó là dựa trên chủng tộc, tuổi, tình trạng khuyết tật của quý vị hoặc tình trạng khác được luật pháp bảo vệ; quý vị có thể gửi thư khiếu nại về phân biệt đối xử trong vòng 180 ngày kể từ ngày có sự phân biệt đối xử để giải quyết vấn đề đó. Quý vị có thể khiếu nại về phân biệt đối xử theo ba cách sau đây:

1. Liên lạc với Quản Trị Viên của Quận và giải thích lý do tại sao quý vị lại tin rằng sự bất đồng đó mang tính chất phân biệt đối xử. Vì ở trong quận nên Quản Trị Viên của Quận sẽ có thể giải quyết khiếu nại của quý vị trực tiếp và nhanh hơn những cách thức khiếu nại khác.

Quý vị có thể liên lạc với Quản Trị Viên Quận qua Địa Chỉ Liên Lạc được ghi ở các trang 20-22.

2. Liên lạc với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Phục Hồi (Department's Office of Civil Rights - OCR). Giải thích về sự bất đồng của quý vị và lý do tại sao quý vị nghĩ rằng sự bất đồng đó mang tính chất phân biệt đối xử chứ không phải là áp dụng các qui chế hoặc chính sách của Bộ. Đồng thời cũng cho biết cách thức mà quý vị muốn áp dụng để giải quyết khiếu nại. Văn phòng OCR sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành điều tra nếu thích hợp. Quý vị có thể liên lạc với Văn Phòng OCR tại địa chỉ:
Department of Rehabilitation
Office of Civil Rights
P.O. Box 94422 Sacramento, CA 94244-2220
(916) 263-8662 (916) 263-7488 TTY

3. Liên lạc với Văn Phòng Dân Quyền, Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ (USDOE OCR). Giải thích về sự bất đồng của quý vị và lý do tại sao quý vị lại nghĩ rằng sự bất đồng đó mang tính chất phân biệt đối xử. Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ sẽ điều tra khiếu nại của quý vị. Nếu thấy có sự phân biệt đối xử, Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ sẽ yêu cầu Bộ Phục Hồi giải quyết sự bất đồng đó.
U.S Department of Education
Office for Civil Rights
50 United Nations Plaza, Room 239
San Francisco, CA 94102
(415) 556-4275 -: (415) 437-7786 TTY

Địa Chỉ Liên Lạc

Nơi Để Tìm Hiểu Tin Tức
www.dor.ca.gov

Khu Vực Miền Bắc

Chico
470 Rio Lindo Avenue
Suite 4
Chico, CA 95926-1899
(530) 895-5507
(530) 345-3897 - TTY

Fresno
2550 Mariposa Mall, Room 2000
Fresno, CA 93721-2270
(559) 445-6011
(559) 266-3373 - TTY

Oakland
1515 Clay Street, Suite 119
Oakland, CA 94612-1413
(510) 622-2764
(510) 622-2793 - TTY

Mt. Diablo Delta
1485 Enea Court, Suite 1100
Concord, CA 94520-5228
(925) 602-3953
(925) 676-5623 - TTY

Sacramento
2225 19th Street
Sacramento, CA 95818-1690
(916) 322-8500
(916) 322-8643 - TTY

San Francisco
185 Berry Street

Lobby 7, Suite 180
San Francisco, CA 94107-1737
(415) 904-7100
(415) 904-7138 - TTY

San Jose
100 Paseo de San Antonio
Suite 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355
(408) 277-4124 - TTY

Santa Barbara
509 E. Montecito Street
Suite 101
Santa Barbara, CA 93103-3216
(805) 560-8130
(805) 560-8167 - TTY

Santa Rosa
50 "D" Street, Suite 425
Santa Rosa, CA 95404-4764
(707) 576-2233
(707) 542-6365 - TTY

Khu Vực Miền Nam

Greater Los Angeles
3251 W. 6th Street
Suite 300
Los Angeles, CA 90020-5017
(213) 736-3904
(213) 736-3960 - TTY

Los Angeles South Bay
4300 Long Beach Boulevard
Suite 200
Long Beach, CA 90807-2008
(562) 422-8325
(562) 422-9276 - TTY

Orange/San Gabriel
222 S. Harbor Boulevard
Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800
(714) 991-0842 - TTY

Inland Empire
3130 Chicago Avenue
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650
(951) 782-3296 - TTY

San Diego
7575 Metropolitan Drive
Suite 107
San Diego, CA 92108-4402
(619) 767-2100
(619) 767-2159 - TTY

Van Nuys/Foothill
5900 Sepulveda Boulevard
Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024
(818) 901-5086 - TTY

[Đường Dây Khẩn của Chương Trình Thẻ Trợ Cấp để Làm Việc](tel:1-866-449-2730)
[1-866-449-2730](tel:1-866-449-2730)
[1-866-359-7705-TTY](tel:1-866-359-7705)

[Chương Trình Trợ Giúp Thân Chủ](tel:1-800-952-5544) [1-800-952-5544](tel:1-800-952-5544)
[1-866-712-1085-TTY](tel:1-866-712-1085)

Tiểu Bang
Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế và Nhân Vụ
Bộ Phục Hồi

Bộ Phục Hồi là Hãng Sở/Chương Trình Bình Đẳng về Cơ Hội

Ấn phẩm này có thể được in dưới dạng chữ nổi Braille, bản in khổ lớn, đĩa điện toán và băng thâu âm. Để yêu cầu cung cấp ấn phẩm này dưới dạng khác, xin liên lạc:

Department of Rehabilitation
External Affairs
(916) 263-8981 - Voice
(916) 263-7477 - TTY

externalaffairs@dor.ca.gov

Arnold Schwarzenegger
Thống Đốc
Tiểu Bang California

S. Kimberly Belshé
Tổng Trưởng
Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế và Nhân Vụ

Tiến Sĩ Catherine Campisi
Giám Đốc
Bộ Phục Hồi