Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Wisconsin 2811
Agriculture Drive
Madison, WI. 54708
1-800-362-1290

¿Qué es CAP?

CAP es un programa financiado por el gobierno federal y diseñado para ayudar a las personas con discapacidades a comprender y utilizar los servicios de rehabilitación y vida independiente.

CAP se estableció en virtud de la Ley Federal de Rehabilitación de 1973, modificada por la Ley de Oportunidades e Innovación de la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA) de 2014.

CAP puede proporcionarle información, referencias y servicios de defensa si es una persona con discapacidad que tiene problemas para obtener Servicios Estatales de Rehabilitación Vocacional, Servicios de Rehabilitación Vocacional para Nativos Estadounidenses y Servicios de Centros de Vida Independiente en Wisconsin.

En Wisconsin, la División de Rehabilitación Vocacional (Division of Vocational Rehabilitation, DVR) tiene 11 Áreas de Desarrollo de la Fuerza Laboral que brindan servicios de rehabilitación vocacional a personas elegibles.

El consejo Great Lakes Inter-Tribal Council, Oneida, Lac Courte Oreilles y el Colegio de Naciones Menominee brindan servicios de rehabilitación vocacional a los nativos estadounidenses/nativos de Alaska elegibles que viven en un área de servicio definida.

Se requiere que los ocho Centros de Vida Independiente (Independent Living Centers, ILC) en todo el estado brinden cinco servicios básicos; es decir, información y referencia, defensa, capacitación en habilidades para la vida independiente, asesoramiento de pares y transición.

Si usted es un solicitante o consumidor de estos programas, puede comunicarse con CAP si no está de acuerdo con las decisiones sobre sus servicios o si tiene preguntas sobre un programa de rehabilitación vocacional o un ILC.

Servicios de CAP:

- Asesorar a las personas con discapacidades sobre sus derechos según la Ley Federal de Rehabilitación de 1973, según enmendada WIOA y el Título I de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de 1990.
- Explicar la naturaleza de los diversos servicios disponibles para las personas con discapacidades del programa estatal de rehabilitación vocacional, los proyectos tribales de rehabilitación vocacional o los centros estatales de vida independiente.
- Derivar a las personas con necesidades que no sean de rehabilitación a otros recursos apropiados.
- Asesorar e interpretar las políticas y los procedimientos de la agencia a los

consumidores, solicitantes u otras partes interesadas.

- Identificar problemas y soluciones entre consumidores y personal de la agencia.
- Abogar y representar a los consumidores en el proceso de apelaciones si la queja tiene mérito y otros intentos de resolver el problema han fallado. *
- Reconocer los problemas de prestación de servicios y recomendar cambios positivos en las reglas y las políticas del programa de rehabilitación.

Se le recomienda comunicarse con CAP si:

- Tiene preguntas sobre los servicios disponibles de un programa particular de rehabilitación vocacional o de vida independiente.
- Se le ha determinado que no es elegible para los servicios y no está de acuerdo con esa decisión.
- Está experimentando demoras en la recepción de servicios.
- Se le han denegado los servicios que considera necesarios para alcanzar su trabajo u objetivo de vida independiente.
- Tiene problemas con el programa de rehabilitación vocacional que no ha podido resolver con su consejero o el supervisor.
- No está de acuerdo con la terminación, reducción, suspensión o denegación de un servicio de rehabilitación o un servicio básico de vida independiente.

¿Qué hace CAP?

El personal de CAP reúne hechos, responde preguntas y evalúa el o los problemas. El personal lo asesorará sobre sus opciones y discutirá las posibles maneras de resolver su problema.

Algunos ejemplos de asistencia que CAP puede proporcionar son:

- Identificar opciones para alcanzar su meta
- Negociar servicios
- Resolver desafíos de comunicación
- Ayudar a alcanzar un compromiso
- Asistir a una reunión con usted
- Representarlo en una apelación o audiencia (vea la nota a continuación)
- Ayudarlo a encontrar otros recursos que necesita

*Si desea la asistencia de CAP con una audiencia formal, comuníquese con un miembro del personal de CAP ANTES de presentar la solicitud de audiencia. La redacción de la solicitud de audiencia puede afectar el resultado. Si no contacta a CAP antes de presentar una apelación, es posible que el personal de CAP no pueda ayudarlo.

La Ley de Rehabilitación de 1973, en su texto reformado por el Título IV de la Ley de Innovación y Oportunidades Laborales, Programa de Asistencia al Cliente, Sección 112 a P.L. 114-95, promulgado el 10 de diciembre de 2015.

Código de Regulaciones Federales, Título 34, Parte 370-Programa de Asistencia al Cliente.