

**Si no está de acuerdo con una decisión tomada por la Oficina de Rehabilitación Vocacional, a continuación se muestra información que puede ser útil para usted:**

**Resolución informal**

Le sugerimos que comience por ponerse en contacto con el supervisor directo de su consejero para obtener ayuda. El siguiente paso es comunicarse con el Gerente Regional del Programa de su consejero. El Programa de Asistencia al Cliente está disponible en cualquier momento. Si su inquietud aún no se dirige a su satisfacción, puede presentar una apelación formal.

**Consejero:** \_\_\_\_\_

**Consejero teléfono:** \_\_\_\_\_

**Supervisor:** \_\_\_\_\_

**Teléfono del supervisor:** \_\_\_\_\_

**Gerente Regional:** \_\_\_\_\_

**Gerente Regional teléfono:** \_\_\_\_\_

**Programa de Asistencia al Cliente**

CAP puede ayudarlo a comprender los servicios disponibles de la Oficina, asesorarlo sobre otros beneficios disponibles de las agencias estatales y federales, ayudarlo a buscar los recursos apropiados para garantizar la protección de sus derechos y ayudar a resolver cualquier insatisfacción que pueda tener con la Oficina con respecto a la provisión o denegación de servicios. Para comunicarse con CAP, visite el sitio web de Protección y Defensa en <http://www.kypa.net/intake-form.html> o llame al 1-800-372-2988:

**Cómo apelar:**

Hemos encontrado que casi toda la insatisfacción puede resolverse de manera informal. Si tiene una queja, le recomendamos que primero se comunique con su consejero y/o el supervisor de su consejero. Si la queja aún no se resuelve, puede comunicarse con el Director de Servicios del Programa o el Subdirector de Servicios del Programa dentro de los 14 días posteriores a la decisión en disputa. La Oficina podrá ofrecer servicios de mediación a través de una parte imparcial para resolver los litigios entre los consumidores y el personal y estarán disponibles en cualquier fase del proceso de rehabilitación. También puede solicitar una audiencia. Si no está satisfecho con la prestación o denegación de servicios y desea continuar con el proceso de apelación, comuníquese por carta, correo electrónico o teléfono:

Holly Hendricks, Directora de Servicios de Campo  
Teléfono 502-564-4440  
Línea gratuita 1-800-372-7172  
Correo electrónico [HollyB.Hendricks@ky.gov](mailto:HollyB.Hendricks@ky.gov)