

Esta información puede resultarle útil si no está de acuerdo con una decisión tomada por la Oficina de Rehabilitación Vocacional (OVR). El Programa de Asistencia al Cliente puede ayudarlo en todo momento.

Resolución informal

Casi cualquier motivo de insatisfacción puede resolverse de manera informal. Le recomendamos que, si tiene una queja, primero hable con su consejero y su supervisor. El siguiente paso es hablar con el gerente regional del programa de su consejero. Las apelaciones están disponibles si su inquietud no se abordó de manera satisfactoria.

Mi consejero	Número de teléfono del consejero
Supervisor	Número de teléfono del supervisor
Gerente regional	Número de teléfono del gerente regional

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

Además de ayudarlo a comprender los servicios disponibles de la OVR, el CAP puede brindarle asesoramiento acerca de otros beneficios de agencias estatales y federales, ayudarlo a encontrar los recursos que necesita para proteger sus derechos y a resolver cualquier problema que tenga con la Oficina. Puede comunicarse con el CAP visitando www.kypa.net/intake-form.html o llamando al 1-800-372-2988.

Cómo presentar una apelación formal

En caso de que la queja no se resuelva, puede comunicarse con el director o el subdirector de Servicios de Campo en un plazo de 14 días. Para resolver disputas entre los consumidores y el personal, la OVR puede ofrecer servicios de mediación por medio de una parte imparcial. Están disponibles en todas las etapas del proceso de rehabilitación. También puede solicitar una audiencia. Si no está satisfecho con el servicio o la denegación de servicios y desea presentar una apelación, póngase en contacto con el director de Servicios de Campo por correo electrónico, teléfono o carta:

Holly Hendricks, directora de Servicios de Campo
Teléfono 502-564-4440
Llamada gratuita 1-800-372-7172
Correo electrónico: HollyB.Hendricks@ky.gov