

RESOLUCIÓN INFORMAL

Casi todas las quejas pueden resolverse de manera informal. Si tiene alguna queja, le recomendamos que primero hable con su consejero y con el supervisor del consejero. El siguiente paso es hablar con el gerente del programa regional del consejero. Si hablar con su consejero o con el gerente del programa regional no resuelve su queja, puede presentar una apelación formal.

Nombre del consejero	Inicial 2.º nombre	Apellido	Número de teléfono
Nombre del supervisor	Inicial 2.º nombre	Apellido	Número de teléfono
Nombre del gerente regional	Inicial 2.º nombre	Apellido	Número de teléfono

PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE (CAP)

El Programa de Asistencia al Cliente (Client Assistance Program, CAP) está disponible para ayudarle en su relación con la Oficina de Rehabilitación Vocacional (Office of Vocational Rehabilitation, OVR). El CAP puede ayudarle a comprender los servicios, brindarle asesoramiento sobre otros beneficios de agencias estatales y federales, y ayudarle a buscar los recursos adecuados para garantizar la protección de sus derechos. Puede comunicarse ingresando a <https://kypa.net/get-help/> o llamar al 1-800-372-2988.

CÓMO PRESENTAR UNA APELACIÓN FORMAL

Si su queja sigue sin resolverse, puede comunicarse con el director de Servicios de Campo o el subdirector de Servicios de Campo dentro de los 14 días. La OVR proporciona servicios de mediación a través de un tercero neutral para ayudar a resolver disputas entre consumidores y el personal, y estos servicios están disponibles en cualquier momento durante el proceso de rehabilitación. Además, tiene la opción de solicitar una audiencia. Si no está satisfecho con una decisión y desea apelar, comuníquese con el director de Servicios de Campo por correo electrónico, teléfono o carta:

Director of Field Services or Assistant Field Services Director**Correo electrónico:** OVRAppeals@ky.gov**Teléfono:** 502-564-4440**Llamada gratuita:** 1-800-372-7172**Dirección postal:** 500 Mero Street

Frankfort, Kentucky 40601

La Oficina de Rehabilitación Vocacional de Kentucky (Kentucky Office of Vocational Rehabilitation, KYOVR) no discrimina por motivos de raza, color, religión, sexo, nacionalidad de origen, orientación sexual, identidad o expresión de género, ascendencia, edad, embarazo o condición médica relacionada, estado civil o familiar, discapacidad, condición de veterano, afiliación política o información genética, de acuerdo con las leyes estatales y federales. A pedido, y en la medida de nuestras posibilidades, la KYOVR proporciona adaptaciones razonables, incluidas ayudas y servicios auxiliares necesarios para brindar a las personas con discapacidades la misma oportunidad de participar en todos los programas. (Los documentos se imprimen con fondos federales).