

# **Auto Representación**

## **Y Como Pasar**



## **El Laberinto de la Asistencia Pública**

### **Use su Poder en las Negociaciones con la Asistencia Pública**

#### **Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**

**La Línea de Beneficios Públicos – 1-800-520-5292**

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

[www.oregonlawhelp.org](http://www.oregonlawhelp.org)

## CONTENIDO

Use su Poder en las Negociaciones con la Asistencia Pública

1. **LA ORGANIZACIÓN ES PRIMERO**
2. **ACCESO A LA INFORMACIÓN**
3. **CUANDO USAR LA LINEA JERÁRQUICA**
4. **QUEJAS**
5. **AUDIENCIAS**

## AUTO REPRESENTACIÓN

Use su Poder en las Negociaciones con la Asistencia Pública

Esta información acerca de las cosas que puede hacer para tener más control en sus negociaciones con la asistencia pública. La mayoría de la gente siente cierta frustración cuando tratan con agencias como la mencionada. Especialmente cuando controlan sus ingresos y el cuidado médico.

La Auto Representación es una manera de ganar control para uno mismo. Se necesita práctica. Algunas veces se necesita ayuda. Póngase en contacto con su oficina de servicios legales mas cercana.

1. **LA ORGANIZACIÓN ES PRIMERO**

### RECUERDE NOMBRES, TELÉFONOS Y DIRECCIONES IMPORTANTES

*Antes que nada pregúntele al trabajador por el nombre y número de teléfono del supervisor, gerente de operaciones, Gerente de Distrito y direcciones. Hágalo aún cuando no tenga problemas con la agencia.*

¿Porqué? Bueno, si no se pone de acuerdo con el trabajador sobre un problema, entonces sabrá como contactar al supervisor o gerente. Preguntado esta información, esto le indica al trabajador que usted conoce sus derechos.

Si Ud. sabe el nombre del supervisor o gerente es muy posible que no vaya ser rechazado por la recepcionista, ya que de otra manera usted pediría saber quien es el supervisor de mi trabajador.

Recuerde que si sabe esta información de antemano y se presentan problemas con el trabajador, usted no se la pedirá mas tarde.

### MANTENGA LA INFORMACIÓN SIEMPRE POR ESCRITO

*Empezando hoy, mantenga por escrito todos los contactos que haga con gente de la agencia. Escriba la fecha, hora y con quien habló y de que habló. Escriba la fecha y el contenido de los documentos que entregó o documentos que le fueron entregados.*

¿Porqué? Tenerlo por escrito nos ayuda a recordar sucesos en caso de un desacuerdo. Probablemente dejar todo a la memoria no es una idea muy recomendable. No es una prueba tener los documentos por escrito, pero son de gran valía ante el supervisor o el oficial de audiencias. Es importante que escriba los nombres de las personas con las que habló, la hora, fecha y de que se habló. Esto simplificará al supervisor u oficial de audiencias un camino más fácil para llegar al fondo del problema.

Copias de documentos, avisos, sobres etc. son importantes por las siguientes tres razones. Primero, son una prueba de la queja o reclamo. Segundo, en caso de que su trabajador pierda los documentos que necesita para que le hagan el cheque o las estampillas de comida usted tiene una copia. Tercero, si usted necesita probar algo,

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

**Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**

la mejor prueba será el sobre con el matasellos del correo.

Recuerde que si mantiene esta información organizada y en un lugar seguro, será más fácil encontrarla cuando la necesite.

## **PIDA RECIBOS**

*Lleve consigo los documentos que su trabajador le pueda pedir, en lugar de enviarlos por correo. Pida un recibo fechado y firmado. Mantenga los recibos en un cuaderno. Si no puede obtener un recibo haga copias para que lo fechen y sellen. Mantenga este juego de documentos en un lugar seguro como prueba de que ellos recibieron los originales.*

¿Porqué? Los documentos se pueden perder en el correo. Otras veces se pierden en la agencia. Si tiene un recibo usted puede probar que los entregó.

Algunas veces no podrá llevar los documentos a la agencia. Cuando envíe documentos por correo asegúrese de hacer una nota de los documentos que envía y fecha de envío. Sería conveniente llamar para asegurarse de que los recibieron.

## **QUE SE LO DEN POR ESCRITO**

*Si su trabajador acordó hacer algo, sería recomendable que le dé por escrito una explicación del acuerdo.*

¿Porqué? Ahora tendrá una prueba de lo hablado en caso de que el trabajador cambie de parecer o si se le designa a un nuevo trabajador. Aunque sería extraño que el trabajador escribiera el acuerdo, es conveniente documentar acuerdos importantes.

## **ENVÍE CARTAS DE CONFIRMACIÓN**

*Si habló por teléfono con su trabajador y él acordó hacer algo y no se lo da por escrito, envíe una carta firmada y fechada con la información suministrada y lo que entendió que*

*el trabajador va a llevar a cabo. Asegúrese en la carta de pedir contestación por parte del trabajador en un plazo máximo de dos semanas. En otras palabras dígame al trabajador que le conteste en ese plazo, en caso de que de que haya cambios a lo acordado en la carta.*

¿Porqué? Si en el futuro usted o el trabajador están en desacuerdo sobre lo especificado, la copia que usted tiene será prueba suficiente. Esto también le da oportunidad al trabajador de clarificar cualquier mal entendido.

## **LLEVE A UN TESTIGO CON USTED**

*Si ha tenido problemas en el pasado con su trabajador, sería conveniente llevar a un testigo con usted. Pídale al testigo que escuche y observe cuidadosamente lo que sucede.*

## **OBTENGA INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

*Entérese que grupos y organizaciones pueden ayudarle a tratar sus problemas con la beneficencia pública. Mantenga una lista de los grupos y números de teléfono en caso de que tenga que consultarlos.*

¿Porqué? Hay muchos lugares que le pueden ofrecer ayuda con sus problemas y la beneficencia pública. No hay razón para afrontarlos sólo. Para saber defenderse necesita ayuda. Aprenda y obtenga ayuda de otras personas o grupos los cuales tienen recursos y experiencia para tratar con la beneficencia pública.

## **2. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **HAGA PREGUNTAS - VEA SU EXPEDIENTE**

*Haga preguntas en relación a lo que no entiende o no está de acuerdo. Pregunte en que se basa la ley o leyes para obtener ese resultado. Pida ver*

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

**Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**

*copias de la ley. Si es necesario no pare hasta obtener la información que desea.*

¿Porqué? Todo lo que su trabajador hace debe estar regido por la leyes o políticas. Necesita saber si las decisiones o acciones tomadas en su caso son correctas para saber si se debe quejar con el supervisor o pedir una audiencia.

La ley estatal lo provee con ciertos derechos en relación a como debe ser manejado su caso. Tiene derecho a ver la política que la División esta usando en su caso. Oregon Administrative Rule (OAR) 461-105-0010. Tiene derecho a leer y revisar la información que se encuentra en su expediente. OAR 461-105-0060. Tiene derecho a ver la mismas políticas que la división usa en su caso. OAR 461-105-0170. Haciendo esto algunas veces ayuda al trabajador a darse cuenta de que ha cometido un error en su caso o que la decisión y acción tomada son contrarias a la ley.

Cuando uno lee la ley, la podría interpretar de diferente manera al trabajador. Algunas veces usted podrá estar en desacuerdo con el trabajador en como él interpretó la ley.

Preguntando es la mejor manera de informarse para tomar una decisión correcta.

### **LEA LOS DOCUMENTOS DE LA BENEFICENCIA PUBLICA**

*Lea TODOS los documentos que reciba de la agencia, por el frente y reverso. Si hay algo que no entiende haga preguntas. No firme nada si no entiende. Algunas veces le dirán que sus beneficios serán reducidos si no firma. Si esto le sucede hable y pida un consejo a la Oficina de Servicios Legales mas cerca, o pida una audiencia.*

*Cuando se le den copias de los reglamentos de la agencia lealos. Pida ayuda si no entiende.*

¿Porqué? La Agencia esta obligada por la ley de la darle por escrito las acciones que se hayan

tomado y que afectan sus beneficios OAR 461-175-0010; OAR 461-175-0200. De nada sirve si no lee o entiende los avisos de la agencia. Si no lee los avisos por parte de agencias, podría perder la oportunidad de disputar la acción tomada por la agencia la cual afecta sus beneficios. Esto quiere decir que aún cuando la agencia haya tomado una decisión errónea usted la acepta. De que le sirve tener derechos si no los ejercita. Si no conoce sus derechos es difícil hacerlos valer. Por lo cual leer los documentos de la agencia y entenderlos es hacer valer sus derechos.

### **3. LINEA JERÁRQUICA**

La linea autoritaria debería ser llamada la escalera de los jefes, porque es exactamente lo que es. Los trabajadores y recepcionistas son el primer escalón, el siguiente escalón lo son supervisores y gerentes operacionales de sucursal. El siguiente peldaño es el asistente de gerente de distrito y por último el gerente de distrito. Si no sabe el nombre del supervisor de su trabajador y el número telefónico del distrito ahora es el momento adecuado para informarse. Llame al oficina de la beneficencia pública y pídale.

### **CUANDO UTILIZAR ESTA LINEA**

*Use este medio de comunicación cuando no pueda comunicarse con su trabajador o cuando no este de acuerdo con la decisión que su trabajador ha tomado.*

¿Porqué? Esto puede reducir la frustración y darle sentido de poder cuando puede hablar con la gente y obtener la información que necesita. Si necesita hablar con su trabajador, le deja recados y él no lo llama, los supervisores y gerentes le darán instrucciones para que se comunique con usted. Si su trabajador ha tomado una decisión que es contraria a la ley, los supervisores y gerentes pueden cambiar la decisión y decirle al trabajador que cambie dicha acción.

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

**Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**

#### 4. QUEJAS

*Las leyes de Oregon (ORS 411.977) requieren que la oficinas de la beneficencia pública trate a los clientes en una manera cortés, justa y digna. Usted tiene todo el derecho a presentar una queja si no ha sido tratado de esta manera.*

Una queja contra DHS la beneficencia pública se lleva a cabo por escrito para manifestar como la agencia ha manejado su caso. Existe una forma especial que puede solicitar en la agencia en caso de que quiera presentar una queja. Tiene el derecho legal de presentar esta forma cuando tenga un problema con cualquier empleado de la agencia.

Una de la ventajas al presentar esta forma es que la agencia tiene que responder rápidamente a su queja.

Con diferencia a la audiencia la cual puede durar varios meses, la queja solo requiere de algunos días para obtener una respuesta. Sin embargo, la queja no desplaza o toma el lugar de una audiencia.

Si no esta satisfecho en la manera que DHS maneja su queja, puede llamar a la línea de Enlace de Servicio a la Clientela de la Oficina del Distrito.

#### ¿CUÁNDO DEBO PRESENTAR UNA QUEJA?

Usted puede presentar una queja contra un empleado cuando cualquiera de lo siguiente ocurra:

- es grosero, deshonesto o le trata mal;
- lo trae con “rodeos” sin resolver el asunto;
- no le habla por teléfono;
- no toma el tiempo necesario para responder a sus preguntas;
- se mete en sus asuntos personales;

- no le informa de todos los posibles beneficios que usted podría recibir;
- le requiere información que no necesita ser verificada de acuerdo a la ley;
- Le da información equivocada o incompleta.

Este no es un listado completo. Usted puede presentar una queja por cualquier cosa en cualquier momento, una vez que haya ocurrido un incidente lo mejor es presentar una queja.

La queja es enviada a la Oficina del Distrito de DHS y de ahí a la Oficina Administrativa de DHS y a la Comisión Revisadora Estatal de DHS. Este proceso ayuda a disciplinar o inclusive remover las “manzanas podridas” si es necesario. Por lo tanto, al presentar una queja usted ayuda a otros y así mismo.

#### ¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA?

Vaya al área de recepción de la agencia y solicite la forma para quejas. Se denomina “Client Comments or Grievance” forma DHS # 1508. Si no la puede ver, pídale a la recepcionista. Llénela, entréguela a la recepcionista, quédese con la copia dorada como su recibo. También puede conseguir una copia de esta forma en el sitio de internet de DHS en <http://www.oregon.gov/DHS/index.shtml>

#### ¿QUÉ DERECHOS SE ME OTORGAN CUANDO PRESENTO UNA QUEJA?

Para DHS:

A partir del momento en que haya entregado la queja, el gerente de operaciones del trabajador se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de ocho horas laborales. Esto algunas veces no ocurre así, si esto le pasa a usted llame al (503) 731 - 3111 (Condado de Multnomah) a la Oficina de Distrito Enlace de Servicios al Cliente, Client Services Liaison ( se pronuncia “lee-ay-zon”) deje un mensaje diciendo la hora en que presentó la queja.

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

**Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**

Para DSO:

A partir del momento en que haya entregado la queja, el gerente de unidad del trabajador se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de 16 horas laborales.

Si no está satisfecho con la respuesta, tiene el derecho a juntarse con el Gerente del Distrito y alguien de esta oficina lo contactará en un plazo máximo de 24 horas.

Si no está satisfecho con DSO por la manera en que su queja fue manejada, llame al (503) 248 - 3620 (Condado de Multnomah) DSO Oficina del Distrito.

### **¿QUÉ DEBERIA HACER UNA VEZ QUE ME JUNTE CON EL GERENTE DE OPERACIONES?**

Es recomendable que lleve alguien mas con usted para que con calma y claridad le explique el problema al gerente. También es recomendable que antes de la cita escriba lo que sucedió para que no confíe en su memoria. Si tiene pruebas de su reclamo, tales como documentos, nombres de testigos, *asegúrese de darle estas pruebas al supervisor*. Si ha mantenido un registro de todos los asuntos tratados con la agencia ahora es el momento de usarlos.

Cuando no entienda algo, pida una explicación. *Tiene el derecho a ver la ley en que se basa la agencia para hacer tales determinaciones*. Si no está seguro de que ellos tienen la razón, dígales que le gustaría tener una segunda opinión al respecto y contacte a Legal Aid Services of Oregon.

Si el gerente está de acuerdo en que usted tiene la razón, pregunte que es lo que se va hacer para arreglar el problema y en cuanto tiempo.

## **5. AUDIENCIA**

Las audiencias en la agencia son dirigidas por el oficial de audiencias, para revisar las decisiones tomadas por la oficina. Tiene el derecho a pedir una audiencia en cualquier momento en que le reduzcan, le nieguen, le suspendan o le terminen sus beneficios. La ley requiere que la agencia acepte su petición para una audiencia. Es importante recordar que las audiencias son para resolver materia de hecho y ley. El oficial de audiencias rechazará su petición si en la disputa no existe materia legal u objetiva.

En la audiencia, el oficial revisará los hechos del caso para saber si la ley se aplicó correctamente y están de acuerdo con el mismo. El papel del oficial es como la de un juez; una vez que ha escuchado el testimonio de ambas partes, escribirá la decisión basado en las pruebas presentadas. El oficial tiene 90 días a partir de la fecha de la audiencia para emitir su decisión OAR 461-025-0375. La única excepción a la regla es cuando usted pide posponerla, entonces tomará mucho más tiempo al menos que se acelere.

### **¿CUÁNDO DEBO PEDIR UNA AUDIENCIA?**

Debe pedir una audiencia en los siguientes casos:

- Cuando recibe un aviso de negación, el cual no entiende o está en desacuerdo cuando aplicó por TANF, asistencia en efectivo, estampillas de comida (Programa de Asistencia en Nutrición Suplementaria, “SNAP”) o asistencia de emergencia (incluyendo asistencia por violencia doméstica), Oregon Health Plan (OHP) programa médico o asistencia en general o el programa “JOBS” ó Programa “Assessment”;
- Cuando recibe la reducción o terminación de beneficios la cual no entiende o está en desacuerdo;

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

**Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**

- Se le ha descalificado por no participar en el Programa JOBS y esta en desacuerdo;
- Usted tiene un problema con los servicios médicos y el proveedor se niega a corregirlos y usted no esta de acuerdo con las razones que le han sido dadas;
- Usted cree que tener derecho al pago de cuidado de guardería o transporte médico o transportación relacionada con el trabajo y su trabajador no los autoriza.
- Se le ha permitido el equipo médico duradero y se lo han removido.
- Este no es un listado completo. Cuando tenga duda, pida una audiencia para proteger sus derechos de audiencia. Si resuelve el problema o se entera que no existen bases legales para la misma, la puede retirar.

### **¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA AUDIENCIA?**

Para solicitarla tiene que llenar la forma DHS 443. Entregue la forma a su trabajador o a la recepcionista y pida un recibo.

### **¿CUANTO TIEMPO TENGO PARA SOLICITAR UNA AUDIENCIA?**

Si usted aplicó por TANF, cuidado de guardería, JOBS, Oregon Health Plan y Asistencia en General tiene 45 días a partir de la fecha en que recibió el aviso. Tiene 90 días a partir de la fecha en que recibió el aviso para estampillas de comida (SNAP).

### **¿RECIBIRÉ BENEFICIOS MIENTRAS ESPERO POR LA AUDIENCIA?**

Es posible. Usted continuará recibiendo servicios si los está recibiendo actualmente, si solicitó la audiencia dentro del plazo de los 10 días a partir de la “fecha del aviso” en la parte de decisión de aviso o a partir de la fecha en que la agencia planea tomar la acción. En otras palabras

continuará recibiendo beneficios hasta que el oficial tome una decisión. Por otra parte, usted podría resolver el problema antes de la audiencia.

### **¿QUÉ SUCEDE SI PIERDO LA AUDIENCIA?**

Si pierde la audiencia, la agencia va a tomar la decisión que ya tenía planeada antes de la audiencia. También, si sus servicios continúan y solicitó la audiencia en los tiempos máximos permitidos, se le podría dar un sobrepago por el exceso de beneficios recibidos durante el tiempo a que no tuvo derecho.

### **¿DEBERIA LLAMAR A LEGAL AID SERVICES OF OREGON UNA VEZ QUE HE PEDIDO LA AUDIENCIA?**

Sí. Avisenos una vez que haya pedido una audiencia. Es posible que lo pudiéramos representar en la audiencia, pero antes que nada tendríamos que hacer una cita para que hable con alguno de nuestros abogados o asistentes. El abogado o asistente le informara lo mas pronto posible si lo va a representar en la audiencia.

La Auto Representación requiere de paciencia, práctica y un poco de coraje. En algunas ocasiones y situaciones tendrá resultados adversos. Si esto sucede no se sienta desalentado. Llame a Legal Aid Services of Oregon para ver que otras estrategias pueden ser usadas. Lo podemos ayudar con preguntas de acuerdo como se vayan presentado o podemos interceder por usted en caso de que no se pueda defender por si mismo en una situación en particular. Aún en casos en que usted no pueda hacer nada, usted ha aprendido y practicado el proceso de Auto Representación.

07/10

Este folleto contiene información para uso general solamente. No toma el lugar del consejo de un abogado. Para consejo tocante a su problema en particular, consulte a un abogado. Recuerde que la ley cambia todo el tiempo.

**Legal Aid Services of Oregon y Oregon Law Center**