

Si usted tiene alguna queja con respecto a un subsidio otorgado por el condado (asistencia general/ayuda general), tiene que presentar una petición al condado para que se resuelva su queja.

Si tiene una queja respecto al Programa de Ingresos Suplementales de Seguridad/Pagos Suplementarios del Estado, tiene que hablar del problema con alguien en la oficina de la Administración del Seguro Social más cercana a usted. La Administración del Seguro Social se encarga de las quejas y las audiencias relacionadas a los programas de asistencia para las personas ancianas, ciegas e incapacitadas o discapacitadas.

Servicios multilingües

Si usted o alguien que usted conoce tiene problemas al solicitar o recibir asistencia pública porque no habla inglés, pida la ayuda de alguien que hable su idioma. Usted tiene derecho a recibir servicios de un intérprete. El condado le proporcionará estos servicios. Si la oficina de bienestar público del condado no tiene un empleado con quien usted pueda hablar, llame a este número para que le ayuden: 1-800-952-5253. La llamada es gratuita.

Sus derechos

Como persona que solicita o recibe asistencia pública en California, usted tiene derecho a:

★ **recibir una explicación por escrito de la decisión sobre su solicitud.**

★ **recibir una explicación por escrito cuando se haga cualquier cambio en su elegibilidad, beneficios o plan de servicios.**

★ **apelar cualquier decisión sobre su elegibilidad, beneficios o plan de servicios.**

★ **ver cualquier información que usted le dé al condado relacionada a su elegibilidad. Puede examinar el expediente de su caso en su totalidad si solicita una audiencia con el Estado (vea la sección de este folleto titulada “Lo que usted puede hacer”).**

★ **presentar una queja cuando crea que se le ha discriminado debido a su raza, color, religión, sexo, orientación sexual, origen nacional, afiliación política, incapacidad, discapacidad, estado civil o edad.**


★ **ser tratado con cortesía, consideración y respeto.**

★ **recibir la misma consideración y trato que todos los demás solicitantes o beneficiarios sin que se tenga en cuenta su raza, color, religión, sexo, orientación sexual, origen nacional, afiliación política, incapacidad, discapacidad, estado civil ni edad.**

★ **que se conserve de una manera confidencial la información del expediente de su caso, excepto si las leyes federales y estatales especifican lo contrario.**

★ **tener una vida personal privada. Sin embargo, se requiere cierta información personal para determinar su elegibilidad y su necesidad para recibir asistencia pública.**

Cuando usted solicite o reciba asistencia pública, sus derechos tienen que ser respetados por todas las personas y organizaciones con las que tenga contacto, incluyendo los departamentos de bienestar público de los condados, casas e instituciones de hospedaje y cuidado, guarderías infantiles, personal de los programas de empleo o de entrenamiento, hospitales, establecimientos de cuidado médico continuo no intenso, médicos, dentistas, y farmacéuticos.

 En el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), hay a la disposición un aparato de telecomunicaciones para las personas sordas (TDD). Si tiene una queja sobre los servicios de asistencia pública, se puede comunicar con nosotros por medio del TDD llamando gratuitamente al 1-800-952-8349.

Lo que usted puede hacer

Si no está de acuerdo con una acción en cuanto a su solicitud, beneficios de asistencia pública, o plan de servicios, puede hacer una o todas las cosas que se mencionan a continuación:

- Hablar con alguien en el departamento de bienestar público del condado. Explique por qué no está de acuerdo y pida que le ayuden.
- Presentar una queja formal contra el condado ante el Departamento de Servicios Sociales de California. Para hacerlo, llame gratuitamente o escriba a:

Public Inquiry and Response
P.O. Box 944243, M.S. 6-23
Sacramento, California 94244-2430
1-800-952-5253 (voz)
1-800-952-8349 (TDD)
FAX 1-916-651-8866

Indique que usted quiere que su problema se trate como una “queja” y dé el motivo de la queja. El Departamento de Servicios Sociales le avisará al departamento de bienestar público del condado de su queja, y el condado revisará los datos de su caso. Si el condado determina que usted tiene derecho a un ajuste en su asistencia, es posible que su queja se resuelva sin otra acción por parte de usted ni del Departamento de Servicios Sociales.

- Solicitar una audiencia estatal ante un juez de leyes administrativas. **TIENE QUE SOLICITAR LA AUDIENCIA CON EL ESTADO ANTES DE QUE PASEN 90 DÍAS CONSECUTIVOS (NO TRES MESES) A PARTIR DE LA FECHA DE LA ACCIÓN DEL CONDADO.** Este plazo de 90 días es pertinente aunque haya presentado una queja. El plazo de 90 días empieza el día en que el condado le envía la notificación de acción.

Si decide pedir una audiencia con el estado debido a que su asistencia se va a reducir o terminar, es posible que continúe recibiendo la misma asistencia hasta la fecha de la audiencia, si solicita la audiencia antes de la fecha en que la acción entre en vigor. Sus estampillas para comida pueden continuar sin cambios sólo hasta el final de su período de certificación actual. Si la decisión de la audiencia no es a su favor, es posible que ocurra un pago excesivo igual a la cantidad excesiva de asistencia monetaria que se le haya pagado y el valor extra de las estampillas para comida que se le haya emitido mientras que la audiencia estaba pendiente.

También es buena idea guardar el sobre de la notificación de acción para enseñárselo al juez de leyes administrativas. La fecha es importante.

Para pedir una audiencia con el Estado, complete la sección titulada “Petición para una audiencia con el Estado” (*Request for State Hearing*) en la segunda página de la notificación de acción. Si usted tiene dificultad en entender inglés, indique su idioma y dialecto. Puede escribir una carta explicando la acción del condado que usted cree que esté equivocada y su necesidad de ayuda en relación al idioma. Envíe su solicitud para una audiencia al departamento de bienestar público del condado a la dirección indicada en la notificación de acción.

También se puede solicitar verbalmente una audiencia con el Estado. Esto se puede hacer llamando por teléfono al número gratuito 1-800-952-5253, o si tiene problemas de sordera, al 1-800-952-8349 (TDD).

Audiencias con el Estado

Ésta es una audiencia entre usted, un juez de leyes administrativas del Departamento de Servicios Sociales de California, y un representante del condado. No es una audiencia de la corte. Si lo desea, usted puede pagar a un abogado u otro representante para que vaya con usted a la audiencia. Puede llevar testigos. El juez de leyes administrativas del Estado de California está a cargo de la audiencia, la cual no está abierta al público.

HORA Y LUGAR DE LA AUDIENCIA

Por lo menos diez (10) días antes de su audiencia, el Departamento de Servicios Sociales de California le mandará una carta con información exacta sobre la fecha y el lugar donde se llevará a cabo la audiencia. En algunos condados, también se le dirá la hora exacta de su audiencia. En otros condados, se le programará ya sea para la mañana o la tarde. La mayoría de las audiencias empiezan a las 8:30 de la mañana o a la 1:00 de la tarde. Ya que se programan varias audiencias para la misma hora, usted debe contar con que posiblemente haya un poco de retraso antes de que su audiencia comience. No se proporciona cuidado de niños en el lugar donde se lleva a cabo la audiencia.

Las audiencias normalmente se llevan a cabo en edificios públicos en el condado. Si usted, por razones de salud, incapacidad o discapacidad, no puede asistir a la audiencia en el lugar designado, es posible que la audiencia se pueda llevar a cabo en su hogar, en otro lugar convenido, o por teléfono, si usted está de acuerdo. Para justificar una audiencia en su hogar, es posible que se requiera verificación médica. Si cree que reúne los requisitos para una audiencia en su hogar, o si desea una audiencia por teléfono, llame o escriba a la División de Audiencias con el Estado (*State Hearings Division*) para explicar sus razones:

State Hearings Division
P. O. Box 944243, M.S. 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
1-800-743-8525

Si cambia de dirección después de solicitar la audiencia con el Estado pero antes de que se lleve a cabo la misma o se emita la decisión, usted debe informar a la División de Audiencias con el Estado de su nueva dirección llamando al número gratuito 1-800-743-8525 (voz o TDD).

Si usted ya no es residente del Estado de California, se harán los arreglos necesarios para que su audiencia se lleve a cabo por teléfono. Antes de la audiencia, se le enviarán instrucciones detalladas acerca de cómo se conducen las audiencias por teléfono.

DECLARACIONES DE POSICIÓN

Antes de su audiencia, se le permite obtener una copia escrita a máquina de la declaración de posición del condado. Esta es una declaración que describe la acción que tomó el condado y sus razones para tomarla. Usted puede recoger esta declaración en cualquier momento durante las horas de oficina de los dos días hábiles anteriores a la fecha de su audiencia, a menos que el condado no esté involucrado con la audiencia. Puede llamar a la oficina de apelaciones del condado para asegurarse de que esté listo este documento.

Si el documento no está listo, o si el condado lo cambia de una manera importante después de dárselo, usted tiene derecho a posponer su audiencia debido a un motivo justificado. Esto significa que su audiencia se volverá a programar y que continuará recibiendo la asistencia que se le estaba dando mientras se esperaba la audiencia. El trabajador de apelaciones le puede dar la declaración en el departamento de bienestar público del condado.

En su audiencia, usted también puede entregar una declaración por escrito explicando su posición respecto al asunto que el juez de leyes administrativas va a tratar. La declaración de posición del condado, así como la declaración por escrito de usted, formarán parte del expediente de su audiencia y serán revisadas por el juez de leyes administrativas.

APLAZAMIENTOS

Si usted quiere posponer su audiencia y esta audiencia es acerca del Programa de Estampillas para Comida, puede pedir un primer aplazamiento y lo recibirá automáticamente. En cualquier otro caso en que quiera un aplazamiento, tendrá que notificar al Estado antes de la fecha de la audiencia y dar un motivo justificado. Mande una petición por escrito a la División de Audiencias con el Estado o llame al número gratuito 1-800-743-8525 (voz o TDD).

Si no va a la audiencia programada y aún quiere una audiencia, tiene que pedir que se vuelva a abrir la audiencia antes de que pasen diez (10) días contados a partir de la fecha programada y dar un motivo justificado por no haberse presentado.

ANTES DE LA AUDIENCIA

Usted mismo tiene que presentarse en la audiencia o autorizar a alguien para que se presente en su lugar. Si piensa mandar a otra persona en su lugar, envíe el nombre, la dirección y el número de teléfono de su representante a la División de Audiencias con el Estado antes de la fecha de su audiencia. Usted puede obtener del condado una lista de representantes de servicios legales, voluntarios o no, o de organizaciones para la defensa de los derechos relacionados a la asistencia pública. También tiene que firmar una declaración por escrito autorizando a su representante para que asista a la audiencia a nombre suyo. Debe enviar esta declaración al condado y a la División de Audiencias con el Estado.

Usted puede ir a la audiencia con su representante y puede pedirles a otras personas que conozcan los hechos de su caso que estén presentes en la audiencia para decirle al juez de leyes administrativas lo que saben del caso. Si usted quiere tener en su audiencia a otras personas o documentos importantes para su caso, puede pedir que se mande un citatorio al respecto. Para pedir un citatorio **antes** de la fecha de la audiencia, escriba o llame a la oficina más cercana a usted de las que se indican a continuación:

State Hearings Division
P. O. Box 944243, M.S. 19-44
Sacramento, CA 94244-2430
Teléfono: (916) 229-4187

State Hearings Division
Bay Area Regional Office
1515 Clay Street, #1203
Oakland, CA 94612
Teléfono: (510) 622-4000

State Hearings Division
811 Wilshire Boulevard, Suite 1118
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: (213) 833-2200

Indique el nombre de la persona que usted quiere que sea citada o describa los documentos que quiere que se obtengan y explique por qué son importantes para su audiencia. El juez de leyes administrativas encargado del caso determinará si se debe emitir un citatorio. Será la responsabilidad de usted entregarle el citatorio a la persona que quiera citar o a la persona encargada de los documentos que usted quiera obtener.

Usted tiene derecho a ver el expediente de su caso y los ordenamientos antes de la audiencia. Llame a la oficina de apelaciones del condado en su área para hacer los arreglos necesarios para ver estos documentos.

EN LA AUDIENCIA

Si antes de su audiencia usted le notificó a la División de Audiencias con el Estado que necesitaría ayuda en relación al idioma, habrá presente en la audiencia un intérprete aprobado por el Estado para ayudarle a usted y a los otros participantes. Usted debe estar preparado para presentar su caso de la mejor manera posible durante la audiencia. Tendrá la oportunidad de decirle al juez de leyes administrativas por qué no está de acuerdo con la acción del condado y el representante del condado tendrá la oportunidad de explicar por qué se tomó dicha acción. El condado tiene la responsabilidad de probar que hizo lo correcto. Usted y el representante del condado pueden hacerse preguntas mutuamente e interrogar a cualquier otro testigo presente. El juez de leyes administrativas también puede hacer preguntas para aclarar todos los hechos.

Las leyes estatales requieren que todas las audiencias se graben en cintas. La grabación se usa para tomar la decisión sobre el caso y se guarda en caso de que haya una disputa sobre la decisión.

LA DECISIÓN

Una vez que se complete la audiencia, el juez de leyes administrativas le mandará al director del Departamento de Servicios Sociales de California, o del Departamento de Servicios de Salud de California, la decisión que él proponga, o emitirá una decisión final a nombre del director. Si se le envía al director la decisión que el juez de leyes administrativas propone, se examinarán los datos presentados durante la audiencia y el director adoptará la decisión que el juez de leyes administrativas propone, ordenará otra audiencia, o emitirá su propia decisión. Si el director emite su propia decisión, esa decisión es definitiva, pero usted también recibirá una copia de la decisión propuesta originalmente por el juez de leyes administrativas. Inmediatamente después de recibir una decisión, el condado tiene que cumplir la decisión aunque se pida otra audiencia. Si la decisión es una negación, se discontinuará cualquier asistencia que se le haya pagado mientras se esperaba la decisión. Además, el condado puede exigir el reembolso de la asistencia monetaria o estampillas para comida que se hayan pagado en exceso como asistencia mientras se esperaba la decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, usted puede pedir una nueva audiencia siguiendo las instrucciones que aparecen en la primera página de la decisión que recibirá sobre la audiencia con el Estado.

Si no está de acuerdo después de recibir una decisión de la audiencia con el Estado o una decisión de la nueva audiencia con el Estado, puede pedir una revisión judicial apelando a la Corte Superior. La petición para una revisión judicial tiene que presentarse en la corte antes de que pase un año contado a partir de la fecha en que usted reciba notificación sobre la decisión final del director.

CÓMO RETIRAR SU PETICIÓN PARA UNA AUDIENCIA CON EL ESTADO

Usted puede retirar (cancelar) su petición para una audiencia con el Estado en cualquier momento antes de que el director emita una decisión, enviando una petición por escrito a la División de Audiencias con el Estado en Sacramento. Si retira su petición antes de la audiencia, ésta se cancelará. Si retira su petición después de la audiencia, no se emitirá una decisión. En ambos casos, la acción del condado entrará en vigor. Si usted recibió más asistencia de la que habría recibido si no hubiera pedido la audiencia y retira su petición para la audiencia antes de que se emita una decisión, el condado tiene el derecho de exigir el reembolso de la cantidad excesiva que recibió en asistencia monetaria o estampillas para comida. El resultado es el mismo que el de una decisión por escrito que apoya la acción del condado.

LOS DOCUMENTOS SON IMPORTANTES

Cada audiencia es distinta. El juez de leyes administrativas querrá ver los documentos o expedientes que proporcionen los datos y que verifiquen los hechos de su caso. Debe llevar a la audiencia la documentación que compruebe o invalide el hecho sobre el que usted y el condado no estén de acuerdo. Frecuentemente, se requieren los documentos relacionados al asunto específico en disputa para poder resolver correctamente el caso. Algunos ejemplos son:

- Documentos sobre propiedades inmuebles, como recibos de impuestos, títulos de propiedad, contratos e hipotecas.
- Registros de bienes personales, como libretas de banco, pólizas de seguro, títulos de propiedad de automóviles, acciones, bonos, pagarés y contratos.
- Documentos relacionados a la incapacidad o discapacidad, tales como reportes médicos, expedientes de hospitales o notas de médicos.
- Documentos sobre ingresos que reciba, tales como: talones de sueldo; cartas de notificación de beneficios que indiquen cuánto recibe del Seguro Social; seguro contra desempleo; beneficios para veteranos; pagos de mantenimiento ordenados por la corte; ayuda financiera para estudiantes; propiedades alquiladas; huéspedes, inquilinos; acciones, bonos o pagos hechos a su nombre, incluyendo regalos, etc.
- Cobros y recibos que muestren la cantidad que usted paga por vivienda, servicios públicos y municipales (incluyendo el teléfono), cuidado médico (incluyendo el seguro de salud y transporte médico), cuotas del sindicato (*union*), cuidado por parte de ayudantes y cuidado de niños, matrícula y cuotas para la escuela, y pérdidas a causa de un desastre o un accidente.

Discriminación

De acuerdo a las leyes estatales, las oficinas de bienestar público no pueden basarse en la raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, discapacidad, religión, sexo, orientación sexual, afiliación política, ni estado civil para proporcionarle a un individuo o a un grupo asistencia, beneficios o servicios que sean diferentes a los que se les proporcionan a otros. Las leyes federales también prohíben la discriminación basada en algunas, aunque no todas, las razones antes mencionadas.

La ley federal prohíbe: (1) el demorar o negar la colocación de un niño para su adopción o ingreso a un hogar de crianza temporal basándose en la raza, color u origen nacional del padre adoptivo o de crianza temporal o del niño involucrado; (2) el negarle a cualquier persona la oportunidad de ser un padre de crianza temporal o un padre adoptivo basándose en la raza, color u origen nacional del individuo o del niño involucrado.

Si usted cree que una oficina de bienestar público ha discriminado contra usted, puede tomar cualquiera de las siguientes acciones:

1. Hablar con el representante de derechos civiles del departamento de bienestar público del condado. El condado investigará su queja y le informará del resultado.
2. Presentar una queja de discriminación ante el Departamento de Servicios Sociales de California escribiendo, por medio del correo regular o el correo electrónico (*e-mail*) a:

California Department of Social Services
Civil Rights Bureau (CRB)
P. O. Box 944243, M.S. 6-70
Sacramento, CA 94244-2430
Llame al (916) 654-2107 o gratuitamente al 1-866-741-6241.
Dirección del correo electrónico: crb@dss.ca.gov.
3. Si su queja se trata del Programa de Estampillas para Comida, puede presentar ante el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos una queja federal por discriminación escribiendo a:

USDA, Director
Office for Civil Rights
Room 326-W, Whitten Building
14th and Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410
1-800-795-3272 (voz)
(202) 720-6382 (TTY)

4. Si su queja se trata de los programas de asistencia, pero no del Programa de Estampillas para Comida, y si cree que la supuesta acción discriminatoria ocurrió basándose en su raza, color, origen nacional, edad, incapacidad o discapacidad, puede presentar ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos una queja federal por discriminación escribiendo a:

US Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
50 United Nations Plaza, Room 322
San Francisco, CA 94102
1-800-368-1019

La queja tiene que presentarse antes de que pasen 180 días contados a partir de la fecha en que ocurrió la supuesta discriminación. En su queja, usted debe mencionar la base de la discriminación (por ejemplo, raza, incapacidad o discapacidad, sexo), lo que ocurrió, por qué cree que se tomó la acción y la solución que usted espera.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado con respecto a su queja de discriminación, puede apelar la decisión en el Departamento de Servicios Sociales de California o, si su queja se trata del Programa de Estampillas para Comida, en el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. LA TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA DE DISCRIMINACIÓN ES DIFERENTE A LA DE UNA AUDIENCIA CON EL ESTADO. ADEMÁS DE PRESENTAR UNA QUEJA DE DISCRIMINACIÓN, USTED TIENE DERECHO A PEDIR UNA AUDIENCIA CON EL ESTADO SI CREE QUE EL CONDADO TOMO UNA DECISIÓN INCORRECTA RESPECTO A SUS BENEFICIOS.

En conclusión

Si usted tiene alguna pregunta sobre la información en este documento—sus derechos—o lo que debe hacer si cree que se han violado esos derechos—pregúntele a alguien en el departamento de bienestar público del condado o hable con alguien en la Oficina de Preguntas y Respuestas al Público (*Public Inquiry and Response*) del Departamento de Servicios Sociales de California.

También, le pudiera ser útil obtener información por escrito que le explique la asistencia pública que está solicitando o recibiendo. Esta información está disponible en el departamento de bienestar público del condado. Si nadie le ofrece un folleto sobre el programa, pídale. **Una manera de asegurarse de que se le trate justamente es saber lo que tiene derecho a recibir.**



STATE OF CALIFORNIA
(ESTADO DE CALIFORNIA)

HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
(SECRETARÍA DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS)

DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
(DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES)

Este documento está disponible en una versión fácil de leer con letra grande o en cinta de grabación (*audio tape*), si se lo pide al condado.

Debe informarle al condado si tiene una incapacidad o discapacidad y necesita ayuda para solicitar o continuar recibiendo asistencia, beneficios y servicios.



★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
Si usted está solicitando o recibiendo asistencia pública en California, o si la ha recibido, tiene derechos específicos.

Este folleto describe sus derechos y explica lo que usted puede hacer si tiene una queja. La información es para personas que soliciten, reciban o hayan recibido asistencia o servicios de cualquiera de los siguientes programas de asistencia:

Programa de Asistencia para Adopciones (AAP)

Programa para Personas que Abusan del Alcohol y las Drogas

Programa de California para la Asistencia Alimentaria (CFAP)

Asistencia Médica de California (Medi-Cal)

Programa de California de Oportunidades de Trabajo y Responsabilidad hacia los Niños (CalWORKs)

Cuidado de niños de CalWORKs

Programa de CalWORKs para la Transición de la Asistencia Pública al Trabajo (*Welfare to Work*)

Programa de Asistencia Monetaria para Inmigrantes (CAPI)

Servicios de Bienestar para Niños

Asistencia Dental de California (Denti-Cal)

Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico, y Tratamiento (EPSDT)

Estampillas para Comida

Cuidado de Crianza Temporal (*Foster Care*)

Servicios de Casa y Cuidado Personal (IHSS)

Programa de Pagos de Asistencia para Parientes que Son los Tutores Legales de un Menor (Kin-GAP)

Salud Mental

Programa de Servicios Múltiples para Ancianos (MSSP)

Programa de Servicios de Cuidado Personal (PCSP)

Asistencia Monetaria para Refugiados

Servicios Sociales