

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

¿Necesita Ayuda?

Las familias que viven en un refugio temporal tienen muchas opciones para recibir ayuda. Puede hablar con:

- ◆ El personal del refugio, incluido el/la trabajador/a social y el/la especialista en vivienda, puede ayudarlo en caso de que tenga alguna pregunta o duda.
- ◆ La Oficina de Defensa al Cliente de DHS puede ayudar a su familia a superar las barreras para obtener una vivienda permanente y puede intervenir en caso de que haya algún problema entre las familias y el personal del refugio. Para comunicarse con la oficina, puede llamar al 1-800-994-6494. La oficina se encuentra en 33 Beaver Street, 20º piso, en Manhattan. Llame para concertar una cita.

El Proceso de Apelación:

El principal objetivo del personal del refugio y de DHS es trabajar junto con usted para ayudarlo durante el traspaso de un refugio temporal a una vivienda permanente. Sin embargo, si usted no muestra deseos de participar o si realiza actividades que puedan causar un daño a su familia o a otras personas, es **posible** que reciba una acusación formal de violación del PVI o que deba abandonar el refugio temporal en última instancia. **Aun en esos casos, usted tiene el derecho de apelar la decisión por medio de una Audiencia Imparcial del Estado y/o una Conferencia de Agencia.**

6

Audiencia Imparcial

- ◆ **Puede presentar una solicitud para una Audiencia Imparcial del Estado por correo, teléfono, fax, personalmente o por Internet, si:**
 - Recibe una primera acusación de violación del PVI, o
 - Si usted está obligado a dejar el refugio de manera temporal.
- ◆ **Por correo:**

Office of Administrative Hearings
New York State Office of Temporary and Disability Assistance
P.O. Box 1930
Albany, NY 12201
- ◆ **Por teléfono:** Llame al 1-800-342-3334.
- ◆ **Por fax:** Envíe un fax al 518-473-6735.
- ◆ **Personalmente:** Lleve una copia de la notificación a una de las oficinas de la Oficina de Asistencia Temporal y para Discapacitados del Estado de Nueva York.
 - 14 Boerum Place, Primer piso
Brooklyn, NY 11201
 - 330 West 34th Street, Tercer piso
New York, NY 10001
- ◆ **Por Internet:** Complete un formulario de solicitud en línea en <http://www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp>.

Conferencia de Agencia

- ◆ Usted también puede pedir una apelación para que una de las agencias de DHS realice una conferencia para reconsiderar la decisión tomada. Para solicitar una Conferencia de Agencia, llame al 212-361-8052.

7

NYC
Department of
Homeless Services

Division of Family Services (División de Servicios a la Familia)

33 Beaver Street, 16th Floor
New York, NY 10004
Teléfono: 212-361-0636
Fax: 917-637-7340
www.nyc.gov/dhs



Guía Sobre
Refugios para
el Cliente

NYC
Department of
Homeless Services

■ Responsabilidad

Todos tenemos responsabilidades: cuidar a los niños, hacer bien un trabajo, pagar las cuentas. Durante su estadía en un refugio temporal en caso de emergencia, usted tiene una responsabilidad clara: trabajar duro junto con el personal del refugio para que usted y su familia puedan volver a la comunidad y vivir en una vivienda permanente lo más rápido posible. También tiene derechos dentro del refugio. Le daremos toda la ayuda que necesita. Quedarse en un refugio es una solución en caso de emergencia o crisis durante un tiempo, no es un lugar para vivir de manera permanente. Nuestro objetivo es ayudarlo a solucionar su situación familiar y que vuelva a vivir en una vivienda permanente.

Los refugios temporales para casos de emergencia tienen una estructura que su familia debe respetar. Estas son algunas de las reglas:

- ◆ Cada miembro de la familia puede llevar al refugio sólo dos bolsos con objetos personales
- ◆ Después de las 10:00 p.m. no se puede salir del refugio (los niños deben quedarse en el refugio después de las 9:00 p.m.)
- ◆ Se pueden recibir visitas durante los horarios permitidos. No se pueden recibir visitas en las unidades
- ◆ Registrar la entrada y la salida al refugio cuando entre y salga junto con sus hijos (es posible que deba dejar sus llaves al personal del refugio cuando salga)

Usted tiene derechos dentro del refugio. Tiene derecho a:

- ◆ Recibir un trato justo y respetuoso por parte del personal del refugio y de DHS
- ◆ Hacer valer sus derechos civiles
- ◆ No ser transferido o echado, excepto cuando lo establezcan las políticas de DHS
- ◆ Presentar una queja sin temor a represalias y recibir una respuesta rápida

Estos son algunos consejos sobre lo que puede hacer para ayudar a su familia a dejar el refugio lo antes posible:

- ◆ Buscar y aceptar la primera oferta de una vivienda adecuada
- ◆ Trabajar junto con el personal del refugio para desarrollar el Plan de Vivienda Independiente (PVI) para que pueda dejar el refugio lo antes posible
- ◆ Ir a talleres sobre cómo conseguir una vivienda, empleo y otros talleres
- ◆ Solicitar y mantener los beneficios y requisitos de la Asistencia Pública (PA)
- ◆ Cumplir con la *Declaración de Derechos del Cliente y el Código de Conducta del Cliente*

El personal del refugio ayudará a su familia en los siguientes aspectos:

- ◆ Brindará ayuda para buscar una vivienda, llenar solicitudes de trabajo, obtener entrevistas y concertar citas
- ◆ Brindará ayuda para obtener recursos de vivienda, financieros y de empleo adecuados

- ◆ Brindará ayuda para completar las solicitudes de PA y mantener los requisitos para obtener PA
- ◆ Explicar lo que establece la *Declaración de Derechos del Cliente y el Código de Conducta del Cliente*

Tenga en cuenta que es posible que deba dejar el refugio si usted o su familia:

- ◆ Realizan actos de mala conducta, como realizar actos de violencia o peligrosos, poseer o vender sustancias ilegales o armas mortales o si se viola **repetidas** veces la *Declaración de Derechos del Cliente y el Código de Conducta del Cliente*, lo que puede interferir con el funcionamiento normal del refugio; o
- ◆ Dejan de buscar o no aceptan una vivienda; o
- ◆ No cumplen con el Plan de Vivienda Independiente (PVI) repetidas veces; o
- ◆ No abren o mantienen un caso de PA.

Nuestro objetivo es ayudarlo a que su familia sea una de las miles de familias que se han beneficiado de la estadía en un refugio durante una emergencia durante un tiempo limitado y que luego siguieron con una vida estable en una vivienda permanente y segura dentro de la comunidad.

Recuerde: dejar el refugio y volver a tener una vida independiente depende del esfuerzo que su familia realice junto con el personal del refugio y de DHS. Juntos, podemos lograrlo.

■ ¡Póngase en acción!

- ☑ ¿Ya leyó y firmó la *Declaración de Derechos del Cliente y el Código de Conducta del Cliente*?
- ☑ ¿Ya solicitó Asistencia Pública (PA) y cumple con los requisitos para recibir AP?
- ☑ ¿Tiene ideas propias sobre cómo dejar el refugio y volver a tener una vida independiente?
- ☑ ¿Está listo para trabajar junto con el personal del refugio para hallar una vivienda permanente?



■ Recuerde...

- usted tiene derechos dentro del refugio
- debe recibir un trato amable, justo y respetuoso por parte del personal del refugio y de DHS
- asegurarse de informar al/a la trabajador/a social si usted o algún miembro de su familia tiene algún problema que afecte su capacidad para seguir el PVI
- usted puede presentar una queja sin temor a represalias