

# **Parte II Capítulo 11 – Brindar servicios eficaces de información y derivación en el Programa de WIPA**



# Contenido

---

Parte II Capítulo 11 – Brindar servicios eficaces de información y derivación en el Programa de WIPA .....	1
Objetivos de aprendizaje .....	1
Lista de acrónimos .....	1
Servicios de información y derivación (I&R) definidos .....	2
El propósito de los servicios de I&R .....	2
Cómo brindar servicios de I&R.....	4
Brindar I&R sobre los beneficios del Seguro Social .....	6
Brindar servicios de I&R relacionados con el empleo.....	9
Brindar I&R para abordar otras necesidades.....	19
Próximos pasos .....	24



# Capítulo 11 – Brindar servicios eficaces de información y derivación en el Programa de WIPA

---

## Objetivos de aprendizaje

Después de haber leído este capítulo y completado las clases y actividades asociadas durante la Capacitación Inicial de WIPA, usted debería poder:

1. Describir qué son los servicios de información y derivación (I&R, por sus siglas en inglés) y el fin que tienen en el programa de WIPA.
2. Describir estrategias exitosas para proporcionar servicios de I&R a los beneficiarios.
3. Identificar qué beneficiarios deben recibir información general sobre los beneficios por discapacidad del Seguro Social y cómo estos beneficios se ven afectados por el empleo remunerado.
4. Identificar las circunstancias bajo las cuales un CWIC derivaría a un beneficiario al Seguro Social.
5. Describir los cuatro objetivos de proporcionar servicios de I&R centrados en el empleo en el programa de WIPA.
6. Identificar fuentes comunes de derivación para asistencia financiera, ayuda con salud física y mental, defensoría / asistencia legal e intervención en crisis.

## Lista de acrónimos

- AJC - Centro Estadounidense de Empleo
- BS&A – Resumen y Análisis de Beneficios
- CAP - Programa de Asistencia al Cliente
- CIL – Centros para Vida Independiente
- EN – Red de Empleo

- I&R – Información y Derivación
- JAN - Red de Adaptaciones para Empleo
- LSC- Centro de Servicios Legales
- PABSS- Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social
- PASS – Planes para Lograr la Autosuficiencia
- SNAP - Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria
- TANF – Ayuda Temporal para Familias con Necesidades
- TtW - Boleto para Trabajar
- VA - Administración de Veteranos
- VBA - Administración de Beneficios de Veteranos
- VR – Rehabilitación Vocacional
- VR&E - Rehabilitación y Educación Vocacional

## **Servicios de información y derivación (I&R) definidos**

Los servicios de información y derivación (I&R) son una forma común de asistencia que los profesionales de servicios humanos brindan en una cantidad de campos, incluso servicios de discapacidad. I&R es el proceso activo de:

1. Proporcionar información precisa y completa a los beneficiarios que les permita alcanzar sus objetivos de empleo y autosuficiencia económica; y
2. Vincular a los beneficiarios que necesitan servicios o apoyos con un programa u organización que les brinde la asistencia que necesitan. En el sentido más básico, la asistencia de I&R es la práctica de contactar a las personas con los servicios.

## **El propósito de los servicios de I&R**

Brindar servicios de I&R en el programa de WIPA tiene los siguientes propósitos esenciales:

1. Educar a los beneficiarios sobre los beneficios por discapacidad del Seguro Social, programas del seguro de salud asociados (Medicaid y Medicare) y cómo estos beneficios pueden verse afectados por el empleo pago;
2. Conectar a los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social con los servicios de empleo y otros apoyos que necesitan para tener éxito para lograr sus metas de empleo;
3. Para conectar a los beneficiarios con los recursos de la comunidad y los servicios de apoyo que abordan necesidades adicionales, como transporte especializado, servicios de asistencia personal, tecnología asistiva o educación financiera.

Los beneficiarios que se comunican con un programa de WIPA tienen una razón para hacer el contacto; siempre tienen una necesidad subyacente de información o asistencia que aborde la situación individual. La tarea del CWIC es trabajar con cada beneficiario para determinar su necesidad presente y luego brindar la información específica para responder preguntas y realizar las derivaciones a servicios necesarios. Los CWIC brindan servicios de I&R durante cada interacción con los beneficiarios, ya que una gran parte de lo que hacen implica explicar cómo funcionan los diferentes sistemas complejos y brindar ayuda para navegar con éxito esos sistemas. Esto aplica a los beneficios por discapacidad del Seguro Social, atención de la salud pública y privada y el sistema de servicios de empleo, y una gran cantidad de otros programas de ayuda a los ingresos y servicios comunitarios (vivienda, transporte, defensoría, servicios financieros, etc.). Los CWIC proporcionan servicios de I&R a los beneficiarios durante cada interacción.

Si bien todo beneficiario que se pone en contacto con un programa de WIPA recibe servicios de I&R, no hay un estándar para brindar ese servicio. Todo depende de dónde se encuentra la persona con respecto a la escala de empleo y las circunstancias únicas de cada persona. Por ejemplo, los beneficiarios que están comenzando a pensar en la posibilidad de trabajar pueden tener preguntas simples que el CWIC puede responder con información resumida durante una conversación breve por teléfono. Otros beneficiarios que reciben servicios de WIPA individualizados pueden requerir apoyo de I&R en una variedad de temas que se brindan a través de múltiples contactos además de un análisis y asesoramiento personalizado de los beneficios.

## Cómo brindar servicios de I&R

Entonces, ¿cómo los CWIC brindan servicios de I&R? El primer paso es determinar la necesidad presente. ¿Qué información requiere el beneficiario para avanzar su meta de empleo? ¿Qué problema experimenta el beneficiario que usted puede ayudar a resolver con una derivación? El proceso de determinar las necesidades de I&R de un beneficiario no siempre es fácil. Las siguientes estrategias pueden ayudarlo a determinar las necesidades presentes del beneficiario:

- Preste mucha atención a lo que el beneficiario le está diciendo y escuche las señales de otras posibles necesidades.
- Evite pensar sobre lo que dirá mientras el beneficiario está hablando. En cambio, escuche activamente lo que el beneficiario está diciendo.
- No debe asumir que la solicitud inicial de información es todo lo que el beneficiario desea o necesita saber. Debe sondear amablemente con preguntas de seguimiento para asegurarse de que el beneficiario no quiere información adicional. Haga preguntas para aclarar y reformule cuál cree es la necesidad para confirmar.
- Mantenga el control de la llamada; redirija amablemente al beneficiario si es necesario para mantener el enfoque.
- Puede ser útil tomar notas durante la conversación para no perder el registro de las preguntas que el beneficiario formula o los problemas que describe. Esta lista es lo que verá cuando brinda servicios de I&R.

Cuando las necesidades presentes están claras, el siguiente paso es decidir cuál es la mejor forma de abordarlas. ¿Puede simplemente brindar una explicación verbal o escrita del problema, o la necesidad requiere una derivación a otra agencia? En muchos casos, ambas cosas serán necesarias. A veces, puede haber más de una necesidad o problema presente. Estos son algunos consejos prácticos:

- La clave es mantenerse organizado y manejar una necesidad presente por vez. Sobre la base de sus notas sobre las diferentes necesidades y preguntas planteadas, responda las más simples primero, luego cubra las preguntas más complejas.



- Cuando aborda cada necesidad, brinde una explicación resumida de los problemas involucrados y sea específico con respecto a los pasos que el beneficiario puede dar para resolver el problema.
- Use lenguaje simple y evite la jerga, las siglas o los términos técnicos.
- Deténgase con regularidad y pídale al beneficiario comentarios para determinar si comprende bien la información que usted brinda. Esté preparado para explicar algunos conceptos muchas veces de diferentes formas y brinde ejemplos para ilustrar sus puntos.
- Si menciona una determinada agencia, programa o servicio, pregúntele al beneficiario si alguna vez ha escuchado algo al respecto. Esté preparado para brindar una descripción general sobre lo que la agencia o el programa hace y a quiénes prestan servicios.
- Haga un seguimiento de sus explicaciones verbales con material escrito para que el beneficiario pueda consultar más adelante. Esto es especialmente importante cuando hace derivaciones a agencias. Brindar información de contacto e instrucciones por escrito sobre cómo solicitar un programa o servicio ayudará al beneficiario a actuar ante la derivación.
- En la mayoría de los casos, los CWIC no deben contactar a programas o agencias en nombre de un beneficiario que recibe servicios de I&R. Su trabajo es brindar información adecuada y orientación para permitirle al beneficiario (o su representante) contactar directamente a la entidad de derivación.
- Maneje las expectativas sin ofrecer garantías sobre los servicios que los beneficiarios recibirán cuando se contacten con las agencias locales. Algunas agencias tienen listas de espera para ciertos programas, mientras que otros pueden tener un proceso de solicitud largo.
- Debe tener un sólido entendimiento de los servicios locales, los requisitos de elegibilidad para el programa y los procedimientos para la solicitud. NO derive a los beneficiarios

a programas o servicios para los cuales son claramente no elegibles.

## **Brindar I&R sobre los beneficios del Seguro Social**

Como debatimos antes en el Capítulo 10, no todos los beneficiarios que son elegibles para recibir servicios de WIPA reciben servicios personalizados de asesoramiento en incentivos laborales. Como la demanda de los servicios de WIPA excede la capacidad actual del programa, el Seguro Social dirige los programas de WIPA para reservar la orientación personalizada para los beneficiarios de alta prioridad que están trabajando actualmente, están por comenzar un empleo o quieren lograr una meta de empleo específica. Entonces, ¿qué debe hacer para abordar las necesidades de información de los beneficiarios que no reciben actualmente orientación personalizada y un informe de BS&A escrito? Para estos beneficiarios, los servicios de I&R son realmente esenciales, especialmente la información resumida sobre cómo el trabajo afecta los beneficios por discapacidad del Seguro Social. En general, usted brinda este servicio ofreciendo una breve charla verbal y haciendo un seguimiento enviando información escrita al beneficiario por correo postal o correo electrónico. Hay muchas opciones para brindar esta información por escrito, que incluyen las siguientes:

- Hojas de datos que dan una descripción general de cómo el trabajo afecta los beneficios por programa (Título II y SSI), o por cada incentivo laboral (por ej., exclusión por ingresos del trabajo estudiantil, gastos laborales relacionados con una incapacidad, etc.). **Los materiales de recursos aprobados** están disponibles en el sitio web del NTDC de VCU (<https://vcu-ntdc.org/resources/resources.cfm>). Publicaciones del Seguro Social, como el **"Red Book"**, un folleto titulado **Working While Disabled** [Trabajar con una discapacidad] y una publicación sobre **Plans for Achieving Self-Support (PASS)** [Planes para alcanzar la autosuficiencia (PASS)]. (<https://www.ssa.gov/pubs/>).
- Para los destinatarios de SSI, el Seguro Social cuenta con una cantidad de **Spotlights del SSI** breves que son realmente fáciles de entender y cubren la mayoría de las áreas sobre las

cuales los beneficiarios tienen preguntas. Puede encontrarlos en el sitio web del Seguro Social (<https://www.ssa.gov/ssi/links-to-spotlights.htm>). También hay un excelente debate sobre el programa de SSI en una publicación en línea titulada **Understanding Supplemental Security Income** [Entender los recursos del programa de Ingreso Complementario del Seguro] (<https://www.ssa.gov/ssi/text-understanding-ssi.htm>).

## **Consideraciones especiales para brindar I&R sobre los beneficios del Seguro Social y el empleo**

Existen dos situaciones en que los CWIC deben tener especial cuidado cuando brindan servicios de I&R.

### **Situación 1: Un beneficiario que recibe SOLO I&R hace preguntas que requieren análisis individual y verificación de beneficios.**

Cuando los CWIC limitan servicios a SOLO I&R, no llevan a cabo una recopilación extensiva de información o verificación de beneficios. Esto significa que los CWIC no tienen todos los datos necesarios para entrar en detalles específicos del caso cuando se habla de trabajo y beneficios. Cuando brindan servicios de I&R sobre los beneficios del Seguro Social a los beneficiarios, los CWIC deben tener mucho cuidado de seguir a rajatabla la información resumida general. Los CWIC solo pueden hablar en términos generales cuando explican cómo los beneficios por discapacidad del Título II o SSI se ven afectados por el empleo pago. Si los beneficiarios que reciben servicios de I&R hacen preguntas específicas sobre sus circunstancias únicas de beneficios, el CWIC no debe dar respuestas sin tener la información completa. La alternativa preferida es ofrecer servicios personalizados al beneficiario. Si el beneficiario acepta, avanzaría a la recopilación de toda la información, la verificación de beneficios y el desarrollo de un informe de Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A).

### **Situación 2: Un beneficiario que trabaja o está por comenzar a trabajar que solicita solo información general sobre cómo el trabajo afectará los beneficios durante el contacto inicial**

Hay algunos puntos importantes para considerar cuando un beneficiario que trabaja o que está por comenzar a trabajar solicita explicaciones largas sobre el trabajo y los beneficios durante la entrevista inicial.

Cuando los CWIC brindan demasiada información resumida de los incentivos laborales durante el contacto inicial, los beneficiarios están menos dispuestos a participar en el análisis y orientación de beneficios individualizados. Los CWIC deben tener mucho cuidado con esto. Para los beneficiarios que realmente necesitan análisis y orientación de beneficios personalizados, lo mejor es evitar brindar información genérica extensa hasta que tenga la oportunidad de hablar sobre el valor de los servicios individualizados y el análisis de beneficios. Los CWIC deben responder las preguntas brevemente para aliviar las inquietudes inmediatas sobre el trabajo, pero deben educar al beneficiario sobre por qué los servicios individualizados valen la pena.

Sin verificar los beneficios, es fácil dar la respuesta correcta a la pregunta equivocada. Por ejemplo, una persona que recibe SSI puede hacer una pregunta sobre el Período de Trabajo de Prueba que usted responde correctamente, pero la respuesta no se aplica a los beneficios de esa persona. A pesar de que su respuesta a la pregunta fue correcta, el beneficiario se alejó de esa interacción con la información que no se aplicaba a él, y el malentendido puede causarle un daño en el futuro.

## **Derivaciones al Seguro Social**

El enfoque principal del programa de WIPA es brindar información para asistir a los beneficiarios a regresar al trabajo. Hay muchas preguntas y problemas que un beneficiario por discapacidad del Seguro Social puede tener con respecto a los beneficios que no se relacionan con el trabajo, y puede ser necesario que derive al beneficiario al Seguro Social. Para las personas que solo recibirán servicios de I&R, la mejor manera para manejar estas cuestiones es dar una breve explicación y luego dirigir a la persona para que se comuniquen con el Seguro Social. Las siguientes preguntas comunes indican que debe derivar al beneficiario al Seguro Social:

- ¿Me puede ayudar a cambiar mi nombre o dirección?
- ¿Puedo eliminar a mi representante de mi cuenta para poder obtener mi propio cheque?
- Recibo beneficio por discapacidad y recién tuve un bebé.  
¿Puedo obtener un cheque para mi bebé también?

- Mi marido falleció recientemente. ¿Cómo puedo eliminar los beneficios de su registro?
- ¿Cómo puedo obtener más SSI? Me acabo de mudar a mi propio departamento, y necesito más dinero.
- ¿Cómo puedo hacer que me saquen menos dinero de mi cheque por este sobrepago?
- ¡Este mes no apareció el cheque en mi cuenta! ¿Qué debo hacer?
- Recibí una carta del Seguro Social que dice que van a realizar una revisión de mi condición médica, ¿qué hago?
- Estoy comprometido a casarme (o recién me divorcié). ¿Esto afectará mis beneficios?

Cuando deriva a los beneficiarios al Seguro Social, la mejor práctica es ofrecer el número de teléfono y dirección de la oficina local y el número 800 para que tengan opciones de contacto. En algunos casos, derivar a un beneficiario a información que se encuentra en el sitio web del Seguro Social resolverá la cuestión.

## **Brindar servicios de I&R relacionados con el empleo**

Los CWIC actúan como una parte activa e integral del equipo de servicios vocacionales para los beneficiarios a los que atienden. Si bien la planificación y asistencia de incentivos laborales siguen siendo el trabajo clave que realizan los CWIC, se trata más sobre dar apoyo a los resultados del empleo que simplemente asistir a los beneficiarios con incentivos laborales. Para poder ser verdaderamente efectivo para apoyar a los beneficiarios en sus esfuerzos por obtener trabajo, los CWIC deben expandir sus habilidades de asesoramiento para ayudar a los beneficiarios a establecer metas de empleo e identificar los servicios necesarios para alcanzar estos objetivos. Estas áreas incluyen lo siguiente:

1. Ayudar a los beneficiarios a determinar qué servicios y apoyos específicos pueden necesitar para identificar, seleccionar o clarificar sus metas de carrera;

2. Ayudar a los beneficiarios a determinar qué servicios, apoyos o arreglos específicos pueden necesitar para alcanzar sus metas de carrera deseadas;
3. Explicar el programa Boleto para Trabajar (TtW) del Seguro Social y la amplia gama de servicios y apoyos vocacionales disponibles para las personas con discapacidades en el área de servicio local;
4. Conectar a los beneficiarios con los servicios y apoyos específicos que necesitan para obtener y conservar el empleo pago de las agencias estatales de Rehabilitación Vocacional Estatal (VR), Redes de Empleo (EN) del programa TtW, Centros Estadounidenses de Empleo (AJC) o la Administración de Veteranos (VA).

Cada una de estas cuatro áreas requiere que los CWIC brinden servicios de I&R relacionados con el empleo, sin importar su nivel de prioridad o posición en la escala de empleo. Como nuestra misión principal es apoyar el empleo entre los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social, este tipo de servicio de I&R es esencial para todos los que atendemos. Analicemos el rol del CWIC en cada una de estas áreas por separado.

### **Ayudar a los beneficiarios a determinar qué servicios y apoyos específicos pueden necesitar para identificar, seleccionar o clarificar sus objetivos de carrera**

Asistir a los beneficiarios a identificar y alcanzar metas profesionales es una tarea difícil. Para ser claros, el Seguro Social no espera que los CWIC brinden orientación profesional formal o evaluación vocacional. Esta función la realizan mejor profesionales capacitados y con experiencia en rehabilitación ya sea dentro del sistema de Rehabilitación Vocacional (VR) estatal, EN u otras agencias proveedoras de servicios de empleo. Los CWIC no necesitan saber qué tipo de servicios de exploración de carrera y evaluación vocacional están disponibles dentro de la comunidad. También deben estar preparados para derivar a los beneficiarios a las diversas agencias según la necesidad. El CWIC debe tomarse el tiempo para realizar la investigación y entrevistar al personal de las agencias locales para reunir esta información. Estos son algunos de los recursos más

comunes para los servicios de exploración de carrera disponibles en la mayoría de las áreas:

- Agencia estatal de VR;
- EN;
- Agencias de rehabilitación comunitarias que ofrecen servicios de empleo a largo o corto plazo;
- AJC/Centros de Fuerza Laboral operados por el Departamento de Trabajo;
- Servicios para veteranos (programas y rehabilitación para veteranos)
- Entidades privadas con fines de lucro como agencias de empleos, compañías privadas de rehabilitación, etc.; y
- **Recursos de autoservicio en línea**  
(<http://www.careerinfonet.org/explore/>).

Para tratar esta necesidad, los CWIC deberían comenzar preguntando a los beneficiarios sobre su resultado de empleo deseado y la meta de ingresos antes de comenzar a ofrecer I&R o a analizar beneficios. Los beneficiarios pueden tal vez ni siquiera estar al tanto de que existen servicios disponibles para ayudarlos a seleccionar la meta de carrera apropiada y a desarrollar un plan para alcanzar esa meta. Un beneficiario que indica que no tiene un objetivo de empleo claro obviamente tiene la necesidad de orientación de carrera, y los CWIC deben derivarlo para este servicio antes de comenzar el asesoramiento individualizado en incentivos laborales. Si bien los CWIC pueden brindar información general sobre el efecto de los ingresos derivados del trabajo en los beneficios del seguro Social en esta etapa, los beneficiarios deben tener una meta bastante específica de los ingresos antes de que los CWIC puedan brindar servicios de WIPA verdaderamente personalizados.

## **Ayudar a los beneficiarios a determinar los servicios, apoyos o adaptaciones específicos que puedan ser necesarios para alcanzar sus metas de carrera deseadas**

Los CWIC generalmente se reúnen con los beneficiarios que tienen un objetivo claro de empleo, pero que también enfrentan desafíos cuando persiguen esas metas. En estos casos, los CWIC pueden ofrecer un valioso servicio ayudando al beneficiario a analizar los requisitos de diversos trabajos (o trabajo por cuenta propia) para identificar sus necesidades de servicio específicas, y reconocer los apoyos o adaptaciones que necesitarán para obtener con éxito su carrera elegida.

Si bien los CWIC pueden no estar seguros sobre su capacidad para ayudar a los beneficiarios a identificar los servicios de empleo apropiados, en general, el apoyo técnico y el consejo en esta área están disponibles fácilmente. En la mayoría de las comunidades locales, los Centros para Vida Independiente (CIL) y los Proyectos de Asistencia Técnica de Tecnología de Ayuda pueden ofrecer seminarios para familiarizar a los CWIC con el uso de las diferentes tecnologías asistivas y adaptaciones disponibles, como así también servicios y apoyos de rehabilitación. Además, conocer toda la gama de servicios disponibles mediante la agencia Estatal de VR ayudará a los beneficiarios a entender qué está disponible para apoyar sus objetivos de empleo o para regresar a trabajar. Los CWIC no necesitan ser expertos en tecnología de rehabilitación ni adaptaciones en los lugares de trabajo, pero sí necesitan ser conscientes de qué es posible y qué hay disponible en el área local.

Otra excelente fuente de información en esta área es la Red de Adaptaciones para Empleo (JAN). JAN es una fuente principal de información integral y guía sobre las adaptaciones en el lugar de trabajo y las cuestiones de empleo y discapacidad. JAN brinda asistencia técnica detallada e individualizada sobre las adaptaciones en el lugar de trabajo, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la legislación relacionada, y opciones de trabajo por cuenta propia e iniciativa empresarial para personas con discapacidades. Atiende a una amplia audiencia, incluso a personas con discapacidades y sus familias, empleadores privados grandes y pequeños, agencias gubernamentales y proveedores de servicios. Los CWIC pueden obtener más información sobre **JAN** visitando su sitio web (<https://askjan.org/index.cfm>).



## **Explicar el programa Boleto para Trabajar del Seguro Social y la amplia gama de servicios y apoyos vocacionales disponibles para los individuos con discapacidades en las comunidades locales**

Muchas personas con discapacidades tienen dificultades para navegar la compleja variedad de servicios de empleo disponibles en su comunidad local. Los CWIC deben estar preparados para explicar cómo funciona el programa TtW y cómo los beneficiarios pueden utilizar un Boleto para acceder a servicios y apoyos que necesitan para obtener empleo pago. Existen muchos recursos disponibles en el sitio web de **Boleto para Trabajar** (<https://choosework.ssa.gov/>) que se desarrollaron específicamente para los beneficiarios a fin de ayudarlos a entender cómo funciona el programa Boleto.

No solo es importante explicar cómo los beneficiarios pueden utilizar el programa Boleto para acceder a los servicios, sino que los CWIC también tienen que poder brindar información a los beneficiarios sobre las diversas agencias que brindan servicios y apoyos vocacionales. Esto incluye EN que operan dentro del programa TtW, y otras agencias federales, estatales y locales que también asisten a los beneficiarios. Los CWIC deben hacer más que simplemente entregar una lista de los nombres de las agencias con información de contacto al suministrar información sobre los servicios de empleo. Deben revisar las opciones de proveedores con los beneficiarios y analizar qué opciones tienen más sentido para la persona dada sus preferencias y circunstancias únicas. Cada agencia posee sus propios criterios de elegibilidad, procedimientos de inscripción y pautas del programa. Puede encontrar una **lista de las EN aprobadas e información de contacto de las agencias estatales de VR** en el sitio web Choose work (<https://choosework.ssa.gov/findhelp/>)

## **Conectar a los beneficiarios con los servicios y apoyos de empleo específicos que necesitan para obtener y conservar el empleo pago**

Los CWIC en general ayudarán a los beneficiarios realizando derivaciones a agencias proveedoras de servicios vocacionales. Para hacer derivaciones eficaces, el CWIC necesita saber qué agencia ofrece servicios que mejor abordan las necesidades de un beneficiario. A

continuación se enumeran las fuentes más comunes de servicios de empleo, junto con los tipos de servicios que cada agencia provee.

## **Redes de Empleo**

Muchos beneficiarios pueden beneficiarse de los servicios y apoyos de empleo que las EN brindan. Estas agencias brindan una amplia variedad de servicios de empleo, como orientación vocacional, capacitación de habilidades laborales, asistencia en colocación laboral, empleo personalizado o apoyado, y muchos más. Algunas EN se especializan con ciertos grupos de personas, como aquellas que requieren tecnología asistiva extensiva o tipos específicos de adaptaciones laborales. Otras se enfocan en los jóvenes en edad de transición, estudiantes del idioma inglés u otras poblaciones especializadas. Tenga en cuenta que algunas EN no brindan un servicio directo, sino que procesan pagos de boletos para reembolsar a los beneficiarios directamente por el costo de los servicios o artículos que adquirieron para trabajar. Las siguientes preguntas serían buenos indicadores de que la persona estaría bien atendida por una EN.

- Realmente quiero trabajar lo suficiente para no necesitar más los beneficios del Seguro Social, pero necesito ayuda con mi búsqueda laboral. ¿Qué opciones tengo?
- Obtuve servicios de la agencia Estatal de VR en el pasado, pero no estuve satisfecho con el resultado. ¿Dónde más puede obtener los servicios que necesito para alcanzar mi meta de trabajo?
- Necesito capacitación para poder obtener un empleo con mayor paga. ¿Quién puede ayudarme a encontrar la capacitación adecuada?
- Una vez que encuentro un empleo y la agencia estatal de VR cierra mi caso, ¿a dónde puedo recurrir para obtener orientación vocacional para ayudarme a resolver los problemas que pueda enfrentar en el trabajo?

## **Agencias de Rehabilitación Vocacional del Estado**

Los CWIC a menudo brindan derivaciones a agencias estatales de VR que atienden a una amplia población y brindan servicios a todos los beneficiarios elegibles. Las agencias estatales de VR también tienden a ser una importante fuente de asistencia financiera para educación

superior, programas de capacitación vocacional o para financiar una pequeña empresa. Por ejemplo, las agencias estatales de VR pueden ser una derivación apropiada para los beneficiarios que plantean las siguientes preguntas:

- Quiero trabajar, pero la capacitación para el empleo que quiero cuesta mucho dinero. ¿Dónde puede obtener ayuda para cubrir los costos de capacitación?
- Quiero iniciar mi propio negocio, pero necesito ayuda para comprar algunos equipos costosos. ¿Dónde puedo obtener ayuda?
- ¿A dónde puedo ir para recibir ayuda para obtener un elevador de sillas de ruedas para mi camioneta para poder usarla para ir a trabajar?
- Ya tengo un título, pero necesito algunos equipos especiales que me ayuden a hacer mi trabajo desde que comenzó mi discapacidad. ¿A dónde puedo ir?

### **Centros Estadounidenses de Empleo (AJC)**

Los AJC brindan ayuda gratuita para todas las personas que buscan empleo para una variedad de necesidades relacionadas con el empleo y la carrera. Los centros ayudan a los beneficiarios a buscar empleos disponibles, recibir capacitación y obtener apoyos especializados para abordar sus necesidades relacionadas con el empleo. Algunos AJC también son EN dentro del programa TtW. Algunos ejemplos de preguntas de beneficiarios que indican que el AJC sería una derivación adecuada incluyen:

- Perdí mi empleo; mi empleador me despidió. ¿Dónde puedo acudir para que me ayuden a encontrar otro empleo?
- No necesito ninguno de los servicios Boleto de los que me habló. Solo necesito un lugar para usar la computadora y enviar algunos currículums. ¿Hay un lugar así en mi pueblo?
- ¿Hay un lugar donde puedo ir para obtener ayuda para elaborar mi currículum?
- Escuché que hay algunos lugares que me pueden permitir ser aprendiz. ¿Hay alguien con quien pueda hablar sobre eso?

- ¿Dónde puedo obtener información sobre asistencia para cuidado de menores?
- He ido a entrevistas laborales, pero no obtuve ninguna oferta. ¿Hay algún lugar donde pueda ir para obtener ayuda para elaborar un mejor currículum o para aprender habilidades para la entrevista?

## **Recursos de la Administración de Veteranos**

El sitio web de la Administración de Beneficios de Veteranos (VBA) opera una cantidad de programas que brindan una amplia gama de información y servicios para veteranos. El programa de educación y capacitación asiste a los veteranos que buscan obtener educación adicional después de la escuela secundaria o capacitación especializada que les permita obtener su carrera elegida. El programa de Rehabilitación Vocacional y Empleo (VR&E) brinda muchos tipos diferentes de servicios para veteranos que buscan obtener empleo o comienzan su propio negocio. VBA es una fuente de derivaciones apropiada para veteranos que preguntan:

- ¿Existe algún tipo de ayuda que pueda obtener para capacitarme para otro empleo?
- ¿Qué tipo de ayuda puedo obtener para iniciar mi propio negocio?
- ¿Quién puede ayudarme a dilucidar qué puedo hacer para trabajar, ahora que tengo esta discapacidad?
- Creo que puedo hacer el tipo de trabajo que solía hacer antes de la lesión, ¿pero a quién le puedo pedir ayuda con esto?
- ¿Hay alguna ayuda para que pueda volver a estudiar?
- ¿El trabajo afectará mi porcentaje de discapacidad o mi monto de beneficio por veterano?
- Me preocupa poder mantener un lugar para vivir. ¿Existen programas especiales para veteranos?

Los siguientes sitios web brindan acceso a una gran cantidad de información sobre los programas de VBA:

1. **Administración de Beneficios de Veteranos**  
(<https://www.benefits.va.gov/benefits/>)

## 2. **Benefits.gov** (<https://www.benefits.gov/>)

El sitio web Benefits.gov brinda acceso a las Preguntas frecuentes, la posibilidad de “Hacer una pregunta” en línea y un listado de los números gratuitos en la pestaña Contact Us [Contáctenos].

### **Ayudar a los beneficiarios con discapacidades a resolver problemas o superar barreras relacionadas con obtener y mantener un empleo.**

Después de recibir las derivaciones para los servicios de empleo de parte de los CWIC, algunos beneficiarios enfrentan problemas al conectarse con la persona de contacto adecuada o la agencia puede determinar que la persona no es elegible para los servicios. Cuando el plan para acceder a los servicios necesarios a fin de alcanzar una meta de empleo fracasa, los CWIC deben estar disponibles para ayudar. En algunos casos, el beneficiario puede necesitar apelar las determinaciones de elegibilidad desfavorables que limitan la habilidad del beneficiario para acceder a servicios. Los CWIC deben conocer bien las diversas formas que tienen las agencias para manejar las quejas o apelaciones y deben ser capaces de explicárselos a los beneficiarios como así también ofrecer apoyo para completar estos procedimientos.

### **Programa de Asistencia al Cliente (CAP)**

El CAP garantiza la protección de las personas que reciben o buscan servicios conforme a la Ley de Rehabilitación; por ejemplo, de la agencia estatal de VR. El CAP puede ser una división de la misma agencia que brinda otros programas de protección y defensoría (P&A), pero no siempre. En algunos casos, hay agencias separadas que incluyen el CAP. Es adecuado realizar una derivación a CAP cuando el beneficiario pregunta las siguientes preguntas:

- Mi asesor de VR me dijo que yo debo pagar por mis propios controles manuales para mi automóvil, pero no puedo pagarlo. ¿Es correcto?
- La oficina de VR en mi pueblo me dijo que no soy elegible para recibir sus servicios. ¿Dónde puedo ir para apelar esta decisión?
- Quiero cambiar de asesor de VR y la oficina local me dice que no puedo. ¿Cuáles son las normas al respecto?

- Necesito que VR abra mi caso de nuevo y me ayude con algunos problemas que tengo, pero me dijeron que no. ¿Qué hago ahora?

## **Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS)**

Como se describe en el Capítulo 9, PABSS es un programa provisto por las agencias de P&A del estado para los beneficiarios del Seguro Social que necesitan asistencia con cuestiones que se relacionan con sus proveedores de servicios de empleo, empleadores, WIPA o el Seguro Social. Las situaciones en las que PABSS puede ayudar incluyen la provisión inadecuada de servicios por parte de EN, violaciones a los derechos, decisiones adversas del Seguro Social en relación con el trabajo o sobrepagos, o cuestiones de TtW. Los servicios de PABSS pueden ser útiles en las siguientes situaciones:

- Firmé un plan con mi EN y ahora no me prestan los servicios que acordaron. ¿Qué debo hacer?
- He tratado por tres años ahora de que mi VR local abra un caso y me brinde la ayuda que necesito para obtener un empleo. Me dicen que no tienen servicios disponibles para mí. ¿Puedo obtener a un abogado para que me ayude con esto?
- Mi EN aceptó pagarme una parte de mis pagos por resultados y, ahora, cada vez que los llamo, me dicen que nunca acordaron eso. ¿Qué debo hacer?
- Me interesa volver a trabajar, pero trabajé hace unos pocos años, y ahora tengo este enorme sobrepago del Seguro Social. Piensan que trabajé más de lo que realmente trabajé, y sus registros no coinciden con los míos. ¿Cómo puedo obtener ayuda?
- Solicité una adaptación a mi empleador. Ahora mi empleador amenaza mi empleo debido a mi discapacidad. Ahora que saben que tengo una discapacidad, ¿pueden seguir preguntándome sobre mi condición médica?

Por último, existe una gran cantidad de cosas que pueden crear barreras para el empleo o causar problemas en un trabajo existente que no tienen ninguna relación con el sistema de servicios de empleo.

Durante el contacto inicial, los CWIC deben preguntarles a los

beneficiarios sobre sus barreras percibidas para el empleo y estar preparados para realizar derivaciones para asistencia. Los CWIC deben tener un entendimiento claro de los recursos locales que pueden asistir con las siguientes áreas comunes:

- Falta de transporte confiable;
- Falta de cuidados infantiles o personas mayores;
- Barreras de comunicación;
- Crisis familiares o personales; y
- Condenas por un delito grave en el pasado o cuestiones relacionadas con el sistema de justicia penal.

## **Brindar I&R para abordar otras necesidades**

Durante la prestación de servicios de I&R, los beneficiarios pueden describir necesidades de servicio no abordadas que les dificultan obtener y mantener un empleo. Si bien ninguna de estas áreas son el enfoque principal para los proyectos de WIPA, aún hay áreas en las que el beneficiario pueda necesitar algo de asistencia. Las áreas más comunes incluyen:

1. Asistencia financiera
2. Recursos de salud física y mental
3. Defensoría y asistencia legal
4. Intervención de crisis

## **Derivaciones para asistencia financiera**

Hay muchos programas de ayuda a los ingresos disponibles en las comunidades locales. Incluyen:

- Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Programas de Asistencia para la Vivienda Federal
- Beneficios de veteranos
- Seguro de Desempleo

- Indemnización por accidentes de trabajo
- **Programas para personas sin hogar**  
(<https://www.hudexchange.info/homelessness-assistance/>)
- **Programas de asistencia para energía como el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos (LIHEAP)**  
(<https://www.acf.hhs.gov/ocs/programs/liheap>)
- La asistencia financiera de emergencia que ofrece las iglesias locales, el gobierno de la ciudad o el condado u otros grupos sin fines de lucro.

Una buena forma de comenzar a explorar opciones en su área es realizar una búsqueda en **Benefits.gov**(<https://www.benefits.gov>). El gobierno de EE. UU. estableció Benefits.gov en 2002 como su sitio web oficial de beneficios. Es una fuente completa fácil de usar de información de beneficios para ayudar a las personas a entender para qué programas de beneficios pueden ser elegibles, y cómo aplicar. Benefits.gov brinda fácil acceso a información en línea de 17 agencias federales.

El sitio web brinda opciones para navegar para asistencia por categoría, estado, agencia y otros recursos. También tiene una ingeniosa herramienta llamada "Benefits Finder" [Buscador de beneficios] que permite que las personas ingresen información específica sobre sí mismos en categorías como vivienda, educación, salud, ingresos y asistencia y experiencia laboral. Los usuarios pueden ver los resultados en cualquier punto en el proceso después de responder preguntas básicas. Esta es una excelente forma para que los beneficiarios exploren otros posibles beneficios para los que pueden ser elegibles de cualquiera de las conectadas a Benefits.gov.

Otro excelente lugar para buscar opciones de asistencia es United Way 211/Servicios Sociales. 2-1-1 es una red de casi 1,800 agencias de United Way basadas en la comunidad apoyadas por United Way en todo el mundo. 2-1-1 está disponible en todo EE. UU. por teléfono, mensaje de texto o web. Una llamada gratuita al 2-1-1 conecta a las personas con un especialista de recursos comunitarios en su área que puede ayudar a encontrar servicios y recursos. Los beneficiarios pueden comunicarse con su agencia local 2-1-1 marcando 2-1-1 desde cualquier teléfono o visitando en línea **www.211.org**



(<http://www.211.org/>) e ingresando el código postal o la ciudad y el estado en el cuadro de búsqueda de la página de inicio. Este recurso brinda información sobre:

- Programas de alimentación y nutrición complementarios
- Opciones de alojamiento y vivienda y asistencia con los servicios públicos
- Información de emergencia y ayuda en caso de desastres
- Oportunidades de empleo y educación
- Servicios para veteranos
- Atención médica, vacunación e información de salud de epidemia
- Prevención de adicciones y programa de rehabilitación
- Ayuda para la reincorporación de exdelincuentes
- Grupos de apoyo para personas con enfermedades mentales o necesidades especiales.
- Un camino seguro y confidencial lejos del abuso doméstico físico o emocional

Las derivaciones a 2-1-1 son apropiadas en situaciones cuando el beneficiario pregunta:

- No puedo trabajar ahora y no puedo pagar el alquiler. Voy a perder mi departamento. ¿Quién puede ayudarme?
- Recién me mudé a un nuevo pueblo, y me enfermé. ¿Me puede ayudar a encontrar una clínica para que pueda visitar a un médico que acepta Medicaid?
- ¿Dónde puedo solicitar ayuda con el transporte para ver a mi médico?
- ¿Sabe de alguien que me pueda ayudar con la limpieza de la casa y hacer los mandados?
- Mi cheque no es suficiente para el mes después de que pagué las facturas. ¿Dónde puedo obtener algo de ayuda para hacer las compras?

- Recién tuve un bebé y se me dificulta cuidarlo. ¿Dónde puedo obtener algo de ayuda?
- Salí de prisión hace poco y mi cheque de beneficio no es suficiente para que pague un lugar para vivir. También me es difícil encontrar empleo debido a mis antecedentes. ¿Dónde puedo obtener ayuda extra?

## **Derivaciones para recursos de salud física y mental**

Los beneficiarios a menudo plantean preguntas no relacionadas con el empleo sobre el seguro de salud, incluso temas como la cobertura, pago de los servicios, elegibilidad o inscripción. Cuando esto ocurre, a menudo es mejor derivar a la persona directamente a la agencia administradora.

Para encontrar respuestas a la mayoría de las preguntas con respecto a Medicare, los beneficiarios pueden llamar al 1-800-MEDICARE o visitar el sitio web **Medicare.gov** (<http://www.medicare.gov/>). Medicare.gov es el sitio oficial del Gobierno de EE: UU. para Medicare. Los CWIC deben derivar cualquier consulta sobre Medicare que no se relacionan con los incentivos laborales directamente a Medicare. Otra excelente fuente de información sobre Medicare es el Programa de Seguro de Salud Estatal (SHIP) local. Los SHIP ofrecen orientación y asistencia local y personalizada a personas con Medicare y sus familias. Los SHIP pueden ayudar con preguntas sobre cobertura, primas, deducibles, coseguro, quejas y apelaciones. También brindan información sobre cómo inscribirse o cancelar un Plan de Medicare Advantage (como HMO o PPO), cualquier otro plan de salud Medicare o el Plan de Medicamentos Recetados de Medicare (Parte D). Para buscar su **SHIP** local, visite el sitio web SHIP (<https://www.shiptacenter.org/>)

Las preguntas sobre Medicaid pueden ser más difíciles de responder ya que los programas de Medicaid varían considerablemente. Para **preguntas generales**, puede derivar a los beneficiarios al sitio web de Medicaid (<https://www.medicaid.gov/index.html>). Para **información específica del estado**, comience con las descripciones generales del programa estatal en el sitio web de Medicaid (<https://www.medicaid.gov/state-overviews/index.html>). En este sitio web, puede encontrar un localizador del estado que dirigirá al beneficiario a su agencia estatal.

Algunos beneficiarios contactan a los CWIC para consultar cómo obtener seguro de salud. El mejor lugar para comenzar con estas consultas es el sitio web oficial para la **Ley de Atención Médica Accesible (ACA)** (<https://www.healthcare.gov/>). Además, la Kaiser Family Foundation opera un sitio web excelente para ayudar a las personas a entender los **conceptos generales del seguro de salud** (<https://www.kff.org/understanding-health-insurance/>).

Si la necesidad presente se relaciona con servicios de abuso de sustancias o salud mental, los CWIC pueden dirigir a los beneficiarios a un **localizador de servicios** operado por la Administración para Servicios por Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMSHA) dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (<https://www.samhsa.gov/find-help>).

## **Derivaciones a defensoría o asistencia legal**

Existe una variedad de agencias disponibles para ayudar a los beneficiarios con cuestiones legales o defensoría no relacionada con el empleo. Más allá de CAP y PABSS, las Agencias de P&A del estado brindan una variedad de servicios de defensoría que abordan cuestiones como las siguientes:

- Problemas para acceder a servicios financiados públicamente;
- Cuestiones en programas residenciales financiados públicamente;
- Cuestiones relacionadas con representantes; y
- Finalización de servicios necesarios.

En algunas áreas, el Centro para Vida Independiente (CIL) local puede brindar servicios de defensoría en ciertos tipos de cuestiones relacionadas con discapacidades. Los CWIC deben contactar al CIL local directamente para determinar si la agencia brinda apoyo de defensoría y, en ese caso, en qué áreas específicas. Un **localizador de CIL** se encuentra disponible (<http://www.ilru.org/projects/cil-net/cil-center-and-association-directory>).

Para las personas que requieren ayuda con cuestiones legales y civiles, la mejor fuente de asistencia es Ayuda Legal. Los programas de Ayuda Legal están financiados, en parte, por la Corporación de Servicios Legales (LSC). LSC es una corporación independiente sin fines de lucro

establecida por el Congreso en 1974 para brindar apoyo financiero para ayuda legal civil a estadounidenses de bajos ingresos. La Corporación actualmente brinda financiación a 133 organizaciones de ayuda legal independientes sin fines de lucro en cada estado, el Distrito de Columbia y los Territorios de los EE. UU. Para encontrar la **organización de ayuda legal financiada por LSC** más cercana, visite el sitio web de LSC (<https://www.lsc.gov/what-legal-aid/find-legal-aid>)

## **Derivaciones para intervención de crisis**

Cuando los CWIC creen que la persona con la que están trabajando puede estar en una situación de crisis, un excelente recurso es la Línea Nacional de Prevención del Suicidio. Esta es una red nacional de centros de crisis locales que brinda apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis de suicidio o angustia emocional. Operan las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

Algunos beneficiarios pueden expresar necesidades que usted podría considerar una crisis; sin embargo, pueden no ser una amenaza inmediata para sí mismos o para los demás y podría ser adecuado derivarlos a la Línea de Ayuda. Hay recursos disponibles adicionales para jóvenes, sobrevivientes de desastres, nativos estadounidenses, veteranos, sobrevivientes de pérdidas, LGBTQ, sobrevivientes de intentos de suicidio, y para personas sordas o con dificultades de audición en el **sitio web de Lifeline** ([www.suicidepreventionlifeline.org](http://www.suicidepreventionlifeline.org)).

## **Próximos pasos**

El componente de I&R de los servicios de WIPA requiere que los CWIC estén muy bien informados sobre una amplia gama de servicios disponibles en la comunidad local, en particular el apoyo al empleo. La mejor manera de aprender sobre los servicios en su área de cobertura es reunirse con su director del programa de WIPA y los miembros del equipo. Muchos programas de WIPA tienen listas de recursos locales que han recopilado a lo largo de los años que pueden compartir con los nuevos CWIC. A partir de ahí, puede continuar realizando investigaciones y refinar su lista de fuentes de referencia. Si encuentra una pregunta que no puede responder, vuelva a consultar con su equipo de WIPA para ver lo que recomiendan.