

ACCESO A LA TECNOLOGÍA FACILITANTE

Capítulo 2

DESTREZAS DE DEFENSA

De un manual de 17 capítulos
disponible por capítulo y en forma de manual

Tercera edición, revisado en 2007

Redactado por:

PROTECTION AND ADVOCACY, INC. (PAI)

Derechos de autor © 1995 por PAI

Preparado con fondos provenientes de subvenciones estatales para la protección y la defensa relacionados al Programa de tecnología facilitante, sustentado con fondos de la Administración de Servicios de Rehabilitación, el Departamento de Educación de los Estados Unidos, subvención n.º: H343A070005B.

Estos materiales se basan en las leyes y en las decisiones de la corte vigentes al momento de la publicación. Las leyes federales y estatales pueden cambiar en cualquier momento. Si existen dudas acerca de la vigencia de la información de este manual, comuníquese con PAI o con un recurso legal dentro de su comunidad.

PROTECTION AND ADVOCACY, INC. (PAI), es una organización privada sin fines de lucro que protege los derechos legales, civiles y de los servicios de los ciudadanos de California con discapacidades. PAI brinda una variedad de servicios de defensa, que incluyen información y referidos, asistencia técnica y la representación directa. Para obtener información o asistencia por un problema urgente llame a:

PAI

Línea gratuita: (800) 776-5746

de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Oficina del área de Sacramento

100 Howe Ave., Suite 235-N
Sacramento, CA 95825
Unidad legal: (916) 488-9950
Administración: (916) 488-9955
TTY – (800) 719-5798

Oficina del área de San Diego

1111 Sixth Ave., Suite 200
San Diego CA 92101
(619) 239-7861
TTY – (800) 576-9269

Oficina del área de Los Angeles

3580 Wilshire Blvd., Suite 902
Los Angeles, CA 90010
Tel. - (213) 427-8747
TTY - (800) 781-4546

Oficina del área de Oakland

1330 Broadway, Suite 500
Oakland, CA 94612
Tel. - (510) 267-1200
TTY – (800) 649-0154

PAI recibe financiamiento según la Ley de Asistencia a las Personas con Discapacidades de Desarrollo y Declaración de derechos (DD Act), la Ley de Protección y Defensa de las personas con Enfermedad Mental (PAIMI Act), la Ley de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas y la Ley de Tecnología Facilitante de 1998. Las opiniones, hallazgos, recomendaciones o conclusiones que se expresan en esta publicación son propias de los autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de las organizaciones que financian a PAI.

ACCESO A LA TECNOLOGÍA FACILITANTE

TABLA DE CONTENIDO

- Capítulo 1 Introducción e información general**
- Capítulo 2 Destrezas de defensa**
- Capítulo 3 Planes privados de beneficios para la salud**
- Capítulo 4 Centros regionales**
- Capítulo 5 Servicios para los Niños de California.**
- Capítulo 6 Acomodo razonable en el trabajo**
- Capítulo 7 Rehabilitación profesional (incluidos los programas de préstamos)**
- Capítulo 8 Incentivos de seguridad social para los trabajadores**
- Capítulo 9 Educación especial**
- Capítulo 10 Medi-Cal**
- Capítulo 11 Medicare**
- Capítulo 12 Administración de veteranos**
- Capítulo 13 Derecho a la tecnología facilitante en entidades públicas**
- Capítulo 14 Derecho a la tecnología facilitante en empresas privadas**
- Capítulo 15 Derecho a la tecnología facilitante en escuelas secundarias**
- Capítulo 16 Las protecciones de la Ley del limón para los compradores de tecnología facilitante.**
- Capítulo 17 Guía de recursos (con Tabla de contenido).**

(Página en blanco)

ACCESO A LA TECNOLOGÍA FACILITANTE

Capítulo 2

DESTREZAS DE DEFENSA

TABLA DE CONTENIDO

Pregunta	Página
1. ¿Qué significa defensa?	1
2. ¿Quién puede actuar como defensor legal?	1
3. ¿Necesito un abogado?	1
4. ¿Qué necesito saber para ser un buen defensor legal?	2
5. ¿Dónde encuentro las leyes y otras normas que se aplican a una agencia o programa en particular?	3
6. ¿Qué son las pruebas?	4
7. ¿Cómo puede “descubrir” cuál es la postura de la agencia?	4
8. ¿Qué pasos puedo tomar para proteger mis derechos?	5
9. ¿Cómo puedo convertirme en un mejor mediador?	6
ANEXOS DEL CAPÍTULO 2.....	9
PLAN DE LA NEGOCIACIÓN.....	11
AUTORIDAD LEGAL.....	9-12

Capítulo 2

DESTREZAS DE DEFENSA

Este manual presenta información acerca de sistemas de servicios específicos. Sin embargo, es posible que necesite defender sus derechos para obtener los servicios y beneficios que necesita. Esta sección describirá las estrategias generales de defensa que pueden ayudarlo a obtener los resultados que desea.

1. ¿Qué significa defensa?

Como se observa en los siguientes capítulos, existen leyes y normas que las agencias públicas y privadas deben respetar. Algunas de las normas conciernen a los dispositivos y servicios de tecnología facilitante que usted necesita. Si tiene derecho a recibir beneficios de la tecnología facilitante, pero la agencia se niega a brindárselos, puede hablar y luchar por sus derechos. De esto se trata la defensa.

Puede apelar o presentar una querrela contra la mayoría de las decisiones con las que no esté de acuerdo siempre y cuando respete los plazos. Las leyes, y a veces las políticas de las agencias, crean diferentes plazos para diferentes programas. Usted debe averiguar cuáles son.

2. ¿Quién puede actuar como defensor legal?

Cualquiera puede desempeñarse como defensor legal. Usted puede ser su propio defensor legal. Puede defender los derechos de otra persona. Puede pedir a otra persona que sea su defensor legal. Recuerde que cuando defiende los derechos de otra persona, o cuando otra persona defiende los derechos que le corresponden a usted, ambos coinciden en lo que desean lograr. Es mejor dejar este acuerdo por escrito. Redacte el objetivo que desea alcanzar, como obtener un nuevo dispositivo o servicio de tecnología facilitante, o reparar el dispositivo o el servicio que ya posee o recibe. Además, debe tomar nota de los pasos que piensa dar para lograr su objetivo. A veces, puede haber más de una manera de alcanzar un objetivo. Tome nota de todas las alternativas posibles. La planificación es importante.

3. ¿Necesito un abogado?

En algunos casos, usted mismo puede ser tan eficaz como un abogado. A veces, puede ser aun más eficaz que un abogado. Si su caso es complicado, puede solicitar la ayuda de un defensor legal. No es necesario que el defensor legal sea un abogado, ni siquiera para una audiencia imparcial ante un juez de derecho administrativo. Puede obtener ayuda de defensa de una serie de agencias de

California, entre ellas PAI. Encontrará una lista de algunas de estas agencias en el Capítulo 17 de este manual. PAI puede ayudarle a defender sus propios derechos, representarlo en algunos casos, o recomendarlo a otros abogados o defensores legales. Si necesita llevar su caso ante un tribunal, probablemente necesite un abogado.

4. ¿Qué necesito saber para ser un buen defensor legal?

El sentido común es una buena guía para ser un buen defensor legal. Piense en lo que necesitaría saber acerca del caso si fuera una persona neutral que oye lo que ocurrió por primera vez.

- Reúna todas las pruebas y la información que sea importante para su caso. Puede obtener pruebas si consulta todos los documentos relacionados con el conflicto que se encuentran en su archivo de la agencia. Puede examinar su propio archivo en cualquier agencia pública. Puede obtener copias de lo que desee y que se encuentre en su propio archivo. Es posible que deba pagar para obtener las copias. Las leyes de California estipulan que el cargo por las copias no puede exceder los 10¢ por página, a menos que se establezca un monto diferente por reglamento: Código Civil de California § 1798.33.
- El cargo debe incluir las copias únicamente y no el tiempo que se demore en hacer dichas copias. Debe hacer copias de todos los documentos que son importantes para su caso, aun cuando no puedan ser utilizados para apoyar su postura. Tal vez necesite consultarlos en otro momento.
- Aprenda las reglas. Infórmese acerca de la norma que está utilizando la agencia para negar su solicitud. Utilice esa norma para desarrollar sus argumentos de por qué la agencia debe cambiar su decisión. En los siguientes capítulos, podrá familiarizarse con algunas de estas normas. Las normas como "medicamente necesario", "educación apropiada" y "acomodo razonable" son algunas de ellas. Si desconoce cuál es la norma, debe hablar con un defensor legal con experiencia para informarse o leer sobre las normas que se aplican a su caso. Además, pregunte en la agencia cuáles son los procedimientos que debe seguir para proteger sus derechos. Las agencias públicas tienen la obligación de informarle. Los procedimientos varían de una agencia a otra. Si no los sigue correctamente, puede perder su derecho a retar la decisión con la cual esté en desacuerdo.
- Lleve un diario o un registro. Anote todo lo que usted y otras personas digan en una conversación telefónica o una reunión. Incluya una lista de las personas que estaban en la reunión y qué se dijo. Será importante recordar, más tarde, estas declaraciones con exactitud.

- Formule preguntas acerca de todo lo que no entienda. Usted tiene derecho a recibir respuestas que le resulten claras para todas sus preguntas. Por lo general, las agencias públicas deben comunicarse con usted en el idioma que usted comprenda. Si hay algo que aun así no le queda claro, haga más preguntas. No existe tal cosa como una “pregunta tonta”.
- Aprenda a escuchar. Es importante escuchar las argumentaciones de la otra parte. Cada parte debe hablar acerca de los mismos asuntos. ¿Cuáles son los hechos que tiene o dice tener la otra parte? Debe tratar de discutir únicamente acerca de aquellas cosas que son importantes para este conflicto. Trate de no abordar desacuerdos del pasado. Cuanto más claro sea el asunto que deba tratar, más probabilidades tendrá de que sus argumentaciones sean escuchadas.
- Esté preparado. Infórmese acerca de todo lo que pueda ser importante para su caso. Puede resultar útil trazar una línea para dividir una hoja de papel y enumerar sus hechos y las pruebas de un lado, y los hechos o las pruebas de la agencia del otro lado.
- Manténgase firme. Intente no enojarse, pero debe expresar con claridad su posición.
- Busque ayuda cuando la necesite. Si se siente incómodo por ir solo a una reunión, no vaya solo. Siempre tiene el derecho de llevar a alguien con usted. Esa persona puede ayudarlo a concentrarse en el asunto que le interesa y a tomar notas en las reuniones. El apoyo moral siempre es útil.

5. ¿Dónde encuentro las leyes y otras normas que se aplican a una agencia o programa en particular?

Encontrará las leyes y las normas que se aplican a las diferentes agencias en diversos lugares. Las agencias se rigen tanto por el código federal como por los códigos estatales. Los reglamentos federales y estatales, que también constituyen la ley, deben coincidir con los códigos que se aplican. Sin embargo, las decisiones de un tribunal también son importantes porque interpretan los códigos y reglamentos. Por último, la mayoría de las agencias se rigen por sus propias políticas. El personal de la agencia a veces presta más atención a las políticas que a los códigos y reglamentos. Sin embargo, estas políticas no tienen fuerza de ley. Son secundarias a los códigos y reglamentos, y no pueden contradecirlos.

Al final de este capítulo, encontrará una lista de las leyes y otras normas que se citan en este manual y en manuales similares. Consulte el Anexo en las páginas 2 a 11. Si no tiene acceso a estas leyes y estos casos, puede preguntar a la agencia si tiene una copia o puede recurrir a una biblioteca legal. La agencia debe

proporcionarle una copia de las políticas que esté aplicando. El personal de la biblioteca puede ayudarlo a encontrar el material que desea ver.

6. ¿Qué son las pruebas?

Una prueba es cualquier cosa que tienda a probar o desaprobar una parte de su caso. En las reuniones y en la mayoría de las audiencias, podrá presentar las pruebas que usted piense son importantes. Las declaraciones que hace la gente; los registros escritos; los informes de médicos, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, patólogos del habla, escuelas, etc. constituyen pruebas. Es importante concentrarse en las pruebas que son necesarias para probar una parte de su caso y no distraerse con pruebas que no son necesarias para tal fin.

Como ejemplo, digamos que necesita probar que reúne los requisitos para recibir un equipo médico duradero de parte de Medi-Cal. Debe enviar los informes de las evaluaciones y valoraciones que haya hecho alguien como un terapeuta ocupacional. Si un evaluador de tecnología facilitante testifica en una audiencia, lo que éste dice constituye una prueba. El juez otorga más peso a algunas pruebas. Por ejemplo, el testimonio de una persona tiene más peso que sólo el informe por escrito de la misma persona.

Dado que existe un desacuerdo con respecto a los hechos, la otra parte probablemente presente pruebas para avalar su versión de los hechos. Deseará saber con anticipación qué tipos de pruebas tiene la otra parte. A la obtención de esa información se la denomina “descubrimiento”.

7. ¿Cómo puede “descubrir” cuál es la postura de la agencia?

Hay diversas maneras para que la agencia defina su postura frente a los hechos y las razones por las cuales adopta esa postura.

- Pida a alguien de la agencia que enumere verbalmente o por escrito los hechos que crea que apoyan la postura de la agencia.
- Pida a alguien de la agencia que escriba cuáles son las leyes o los reglamentos sobre los que la agencia fundamenta su postura.
- Pida a la agencia que explique la decisión que tomó en su lengua materna. Tiene derecho a que le expliquen el procedimiento de apelaciones en su lengua materna. El Título VI de la Ley Federal de Derechos Civiles garantiza este derecho.

- Si presentó una apelación y debe ir a una audiencia, en la mayoría de los casos debe intercambiar con la agencia una lista de testigos y los documentos que puede presentar **varios días** antes de la audiencia. Pregunte a la agencia o a un defensor legal con cuántos días de antelación necesita intercambiar sus listas de testigos y documentos.
- En las apelaciones de la mayoría de las agencias, usted tiene derecho a obtener copias de los documentos que la agencia planea presentar, una lista de los testigos que piensa convocar, y una declaración sobre la naturaleza del testimonio de éstos **varios días** antes de la audiencia.

8. ¿Qué pasos puedo tomar para proteger mis derechos?

- (a) *Manténgase firme.* Tiene el derecho a recibir servicios conforme a las leyes. El personal de la agencia está a su disposición para ayudarlo a recibir los servicios a los que tiene derecho.
- (b) *Si no comprende, pregunte.* Tiene derecho a obtener información de parte de cada agencia en una forma que le resulte fácil de comprender. Pida a la agencia que le brinde la información en el idioma que entienda mejor. Si no comprende lo que le están diciendo, pida más explicaciones. Formule tantas preguntas como sean necesarias para comprender todo lo que se le explica.
- (c) *Comparta la información.* Sus opiniones son valiosas. Usted conoce sus necesidades tan bien como los profesionales a cargo de las evaluaciones. No tema expresar su opinión.
- (d) *Esté preparado.* Antes de ir a una reunión, revise el archivo de su caso. Asegúrese de saber lo que quiere, y los motivos por los que lo quiere. Haga una lista de preguntas para las que desea obtener respuesta.
- (e) *Esté dispuesto a escuchar.* Después de solicitar un dispositivo o un servicio de tecnología facilitante o plantear una pregunta, escuche la respuesta de la agencia. Mientras escucha, pregúntese si la respuesta responde a su pregunta. Si no está seguro de la respuesta, formule más preguntas.
- (f) *Lleve un registro.* Reúna y guarde todos los documentos relacionados con su caso en un archivo. Lleve un diario o un registro de los contactos verbales. Tome nota del nombre de cada persona con la que habló, cuándo habló con esa persona y el carácter de la conversación.
- (g) *Obtenga ayuda.* Si se siente incómodo por ir a una reunión solo, no lo haga. Lleve a un amigo, un pariente o un representante de una

organización de defensa. Siempre tiene el derecho de llevar a alguien con usted. Con frecuencia esa persona puede mantenerlo concentrado en el problema, puede tomar notas sobre lo que se decida, y puede brindarle su apoyo.

9. ¿Cómo puedo convertirme en un mejor mediador?

En esencia, en todas las reuniones que tenga con la agencia será necesario negociar. La negociación es simplemente el esfuerzo que hacen las dos partes para llegar a un acuerdo. Por lo general incluye conversaciones, ofertas o propuestas, y un dar y recibir. No siempre podrá resolver los desacuerdos por medio de la negociación. En ese caso, puede usar el proceso de audiencia o querrela formal que se trata en este manual. Puede utilizar el enfoque que se esboza a continuación para ayudarlo a prepararse para una negociación.

Paso 1: Redacte un párrafo para describir el problema. Incluya las causas del problema como usted las entienda. Luego, con claridad, explique los cambios que desea que sucedan. Incluya un enunciado de su “razón fundamental” para un acuerdo negociado. Este es el punto en el que usted no va a ceder, sino que irá a una audiencia o presentará una querrela si no se cumple. No comparta esto con la agencia. Son las notas que lo ayudarán a negociar.

Paso 2: Para identificar a la persona con la que usted necesita comenzar a negociar, busque la autoridad que esté más cercana al problema. Por ejemplo, si el problema es un desacuerdo con un gerente de caso acerca de la necesidad de tecnología facilitante, puede negociar con el gerente de caso. Si el gerente de caso niega un servicio aduciendo una política de la agencia, deberá negociar con alguien de más autoridad, como un supervisor o un administrador de alto rango. No valdrá la pena negociar con alguien que no puede ofrecerle el dispositivo o el servicio que usted cree necesitar. Exija hablar con alguien que tenga autoridad para resolver el conflicto.

Paso 3: Analice las fortalezas y debilidades de la postura de la agencia. Éstas dependen de:

- Si la postura concuerda con las leyes;
- Los hechos según usted puede presentarlos;
- Si usted puede identificar otras circunstancias donde la agencia proporcionó tecnología facilitante similar;
- Si usted puede contar con el apoyo popular para su problema entre otros consumidores y familiares; y

- Cualquier apoyo influyente (medios de prensa, funcionarios electos) que pueda llegar a conseguir.

Enumere las fortalezas y debilidades del caso de la agencia y las fortalezas y debilidades de su caso.

Paso 4: Identifique las razones expuestas y lo que usted cree son otras razones no expuestas por las que la agencia adoptó su postura. Haga dos listas separadas. Una para los intereses que expone la agencia y otra para los que no expone. Entre otros, pueden ser:

- No está de acuerdo en que necesito el dispositivo o el servicio;
- No quiere otorgarme una excepción a una política;
- Tiene miedo de sentar un precedente;
- Tiene miedo de una posible responsabilidad;
- En realidad no quiere entender mis necesidades;
- No ha considerado seriamente mi solicitud;
- Mi solicitud le abruma;
- Quiere conservar los hábitos y procedimientos tradicionales; y
- Considera que el costo es demasiado alto.

Paso 5: Planifique y ponga en práctica su estrategia. Su estrategia es su plan de acción. Establece cómo intentará que la agencia acepte lo que usted solicita. Concéntrese en su estrategia de lo que considera son los intereses de la agencia, en especial, los intereses no expuestos. Si puede satisfacer los intereses de la agencia y a la vez obtener lo que necesita, es probable que su negociación llegue a buen término.

Como parte de su plan, también puede investigar los hechos; obtener la ayuda de un experto; preparar un programa y preguntas; seleccionar posibles mediadores; determinar los puntos negociables y no negociables; determinar una fecha, horario y lugar de negociación convenientes; prever las inquietudes y las estrategias de la agencia; preparar sus respuestas; y fijar plazos. Siempre tenga un plan alternativo en el caso de que su primer plan fracase.

Al final de este capítulo, encontrará una hoja de trabajo que puede utilizar para planificar su negociación. Consulte el Anexo en las páginas 2 a 11.

(Página en blanco)

ANEXOS DEL CAPÍTULO 2

(Página en blanco)

PLAN DE LA NEGOCIACIÓN

Partes	Intereses	Problemas	Postura inicial	Posturas de último recurso	Razón fundamental	Alternativas para un acuerdo negociado

AUTORIDAD LEGAL

CÓDIGOS

Código de los Estados Unidos (U.S.C.) Es el código federal. Está dividido en una serie de títulos organizados por tema. Por ejemplo, el Título 42 del Código de los Estados Unidos se refiere a los programas de salud y bienestar, el Título 29 se refiere al trabajo, incluidos los servicios de rehabilitación. Las citas figuran como 42 U.S.C. § 1396. El símbolo “§” es una abreviatura de “sección”, que se refiere a un código o reglamento.

Códigos del Estado de California. Los códigos del estado de California se dividen también por categorías. Las categorías incluyen el Código de Educación (Ed.), el Código de Bienestar e Instituciones (Welf. & Inst.), el Código de Gobierno (Gov't.) y otros. Para citar una sección del Código de Educación de California, se utiliza Cal. Ed. Code § 56000.

Código de Reglamentos Federales (C.F.R.) También está dividido en títulos según los temas. Por ejemplo, 42 C.F.R. § 483.25 es un reglamento de Medicaid.

Código de Reglamentos de California (C.C.R.) Los reglamentos del estado de California se dividen en títulos según los temas. El Título 22 comprende los servicios de salud como Medi-Cal. El Título 5 comprende la educación. Por ejemplo, el Título 22 del C.C.R. § 51521 es un reglamento de Medi-Cal.

CASOS

Casos federales Los casos federales son decisiones de los tribunales de distrito federales, los tribunales de apelaciones federales y la Corte Suprema de los Estados Unidos. Están divididos en volúmenes. Los casos se citan por nombre, volumen, la página en la que comienza el caso, la página en que aparece la sección de referencia, el año del caso, y el distrito o el circuito de apelaciones al que pertenece el tribunal. Por ejemplo, *Friedman v. Berger*, 409 F.Supp. 1226, 1228 (S.D.N.Y. 1976) se refiere al caso Friedman frente a Berger, en el volumen 409 del Anexo federal, que comienza en la página 1226, con referencia a una cita en la página 1228. Se llegó a un veredicto en el Distrito Sur de Nueva York en 1976. Los casos del tribunal federal de apelaciones se citan como: *Myers v. Reagan*, 776 F.2d 241, 243 (8th Cir. 1985). Esta cita se refiere a un caso cuyo veredicto fue pronunciado por el Tribunal de apelaciones del circuito 8 en el año 1985. Los casos de la Corte Suprema de los Estados Unidos se citan como *Schweiker v. Gray Panthers*, 453 U.S. 34, 37 (1981).

Casos del estado de California. Sólo se publican los casos cuyo veredicto haya sido pronunciado por los tribunales de apelaciones de California o por la Corte Suprema de California. No se publican los casos en los que hayan pronunciado la decisión los tribunales superiores de los condados. Los casos del tribunal de apelaciones se citan como *Finnie v. Town of Tiburon* (1988) 199 Cal.App.3d 1, 8. Los casos de la Corte Suprema de California se citan como *Lucia Mar Unified School District v. Honig*, (1988) 44 Cal.3d 830, 835.