

Derechos y Recomendaciones para Solicitar Asistencia Pública

Solicitar asistencia pública en las oficinas de la Administración de Recursos Humanos de NYC (HRA) puede ser difícil. Los solicitantes deben saber sus derechos al solicitar asistencia pública y estar conscientes de obstáculos frecuentes.

Todas las Personas tienen Derecho A:

- **Solicitar.** Cualquier persona puede solicitar asistencia pública, a pesar de su ciudadanía, ingresos, edad o estatus familiar. Algunos individuos son negados indebidamente, desalentados de solicitar, o se le dice que "no son elegibles para solicitar" asistencia pública. Esto es incorrecto. Todas las personas tienen el derecho de solicitar. La elegibilidad para asistencia pública, sólo puede ser determinada por una revisión formal de la solicitud.
- **Un Intérprete.** Legalmente todos los solicitantes tienen derecho a interpretación y a servicios de traducción proporcionados por HRA. Los solicitantes no tienen que llevar un intérprete, pero pueden escoger traer uno.
- **Acomodamiento por Incapacidad.** Los individuos con incapacidades tienen derecho a acomodamiento razonable o pueden ser exento de requisitos para ayudarlos a cumplir con los requisitos de elegibilidad.
- **Ser Tratado Con Profesionalismo & Respeto.** El maltrato, llamadas telefónicas sin respuestas, pérdidas de documentos o trabajadores de HRA que proporcionan información incorrecta es inaceptable.

HRA es Responsable de:

- **Proporcionar entrevistas el mismo día** a solicitantes con emergencias, o dentro de 7 días en otros casos.
- **Ayudar al solicitante a obtener documentación** que puede ser necesaria para determinar elegibilidad.
- **Aceptar solicitudes para asistencia pública** siempre que las oficinas locales estén abiertas.
- **Proporcionar notificaciones por escrito** acerca de decisiones referente a la solicitud para asistencia pública, en 30 días para Asistencia Familiar (Family Assistance) & 45 días para Asistencia Red de Seguridad (Safety Net Assistance). En casos de emergencia, la notificación por escrito debe ser proporcionada el mismo día de entrega de la solicitud.
- **Proporcionar asistencia para obtener cuidado de niños.** HRA debe proporcionar a los padres con información para obtener cuidado apropiado para sus niños. Los beneficios no deben ser negados, ni deben ser retenidos debido a que un padre no pueda obtener cuidado para sus niños.

Los Solicitantes son Responsable de:

- **Reunir información/documentación personal disponible** incluyendo identificación oficial con foto, certificado de nacimiento o de naturalización, contrato formal o informal de alquiler, talonarios de pago, cuenta de electricidad, información médica, etc. A pesar de que un solicitante no pueda obtener todos estos documentos, él/ella todavía puede solicitar asistencia pública.
- **Proporcionar información importante.** Los solicitantes deben avisar al personal de la oficina de HRA acerca de:
 - Emergencias inmediatas. Esto incluye no tener alimentos, no tener hogar, tener un aviso de desalojo, o carecer de artículos necesarios para la salud y la seguridad inmediata de una familia.
 - Violencia doméstica. Pregunte por la persona a cargo de víctimas de violencia doméstica. Esto puede tener como resultado que el solicitante sea exento de ciertos requisitos para ser elegible.
 - Incapacidad física o mental, o condiciones médicas – éstas condiciones pueden cambiar el proceso de solicitud.
- **Mantener toda la correspondencia de HRA:** los solicitantes deben conservar copias de los todos avisos que reciben de HRA.
- **Documentar todas las comunicaciones con los trabajadores de HRA,** incluyendo todas las veces que trató de comunicarse con ellos.
- Obtener documentos escritos de las razones que impidieron que el solicitante participara en citas y actividades requeridas por HRA (por ejemplo, una nota del doctor para una cita médica).

Barreras de la Solicitud a tener en Cuenta:

- **Retirar su solicitud de asistencia pública.** Los solicitantes pueden ser presionados para "oficialmente retirar" su solicitud. **Nadie tiene que hacer esto.** Todos los solicitantes tienen derecho a una decisión formal, por escrito de HRA
- **"Aplicar de Nuevo"** Muchas veces los solicitantes que son rechazado debido a errores de HRA, se le dice que deben "volver a solicitar". Si esto ocurre, el solicitante debe pedir una vista imparcial (fair hearing). Durante el proceso de audiencia imparcial, las familias pueden volver a solicitar por asistencia pública.

Esta información fue compilada por: La Red para la Justicia Económica y el Bienestar Social

Que Deben los Solicitantes Hacer después de una Experiencia Negativa en HRA

Los solicitantes pueden apelar las decisiones de HRA, presentar quejas o buscar ayuda si se les maltrata, se le niega los servicios necesarios (traducción, cuidado de niños, decisiones a tiempo, etc.) o experimentan obstáculos. Cualquiera de los siguientes pasos puede ser adecuado.

Solicitar una Vista Imparcial (Fair Hearing)

Si HRA ha tomado una decisión la cual el solicitante considera incorrecta, el solicitante puede apelarla pidiendo una vista imparcial.

- **Importante: los solicitantes tienen que solicitar una vista imparcial dentro de 60 días (o 90 días para los cupones de alimento) pero si desean mantener sus beneficios actuales, deben pedir “Continuación de sus Beneficios” (Aid to Continue) con la solicitud de vista imparcial dentro de 10 días de la fecha que aparece en el aviso de cambios a sus beneficios.**
- Para solicitar una vista imparcial por teléfono: (800) 342-3334, por fax: (518) 473-6735, o en persona al 14 Boreum Place, Brooklyn.
- Las razones más comunes para solicitar una vista imparcial incluyen, pero no son limitadas a las siguientes:
 - Sanciones incorrectas, beneficios cancelados/reducidos, o solicitud denegada.
 - Cambios en la solicitud no hechos a tiempo (composición familiar, empleo, etc.).
 - Falta de acomodamiento por incapacidad, violencia domestica o emergencia.
 - Falta de vivienda, almacenamiento para sus muebles o pagos de transportación relacionado al trabajo.
 - Errores administrativos o cálculos incorrectos hechos por HRA que hayan resultado en pérdida o reducción de sus beneficios.

Es posible que los solicitantes de vista imparcial reciban una cita para una Resolución Obligatoria de Disputa (Mandatory Dispute Resolution). Durante esta cita es recomendado que los solicitantes no retiren su petición de vista imparcial a menos que todos los beneficios hayan sido restaurados.

Registre un reclamo

Las personas que son maltratadas o reciben información incorrecta por HRA deben informar estos casos al:

- **Defensor Público (Public Advocate).** La Oficina del Defensor Público está encargada de asegurarse que todas las personas reciban los servicios de la ciudad a los cuales tienen derecho. El personal de esta oficina toma datos sobre las personas que tienen experiencias negativas y asignan a un empleado para que ayude a la personas con estos reclamos. Los solicitantes pueden llamar (212) 669-7250, con el número de caso de asistencia pública.
- **311.** Registre sus reclamos – incluyendo maltratos o trabajadores que proporcionan información incorrecta.
- **La Campaña de Acceso a Asistencia (Access to Assistance Campaign)** Ayuda a cambiar la política pública para hacer los beneficios más accesibles. Este grupo no puede ayudar a resolver problemas individuales. <http://bit.ly/accesscampaign>.

Obtenga Ayuda de Organizaciones sin Fines de Lucro

Los solicitantes pueden encontrar útil hacer una cita con proveedores de servicios profesionales y/o legales.

- **La Parada Única (Single Stop)** provee consejería de beneficios públicos en varias localidades de la Ciudad de Nueva York. 212-480-2870, <http://bit.ly/singlestop>.
- **Servicios Legales de NYC (Legal Services NYC)** pueden ayudar a personas que necesitan ayuda legal con sus beneficios. 646-442-3600, <http://bit.ly/legalservicesnyc>.
- **El Centro Urbano de la Justicia (Urban Justice Center)** tiene un programa de prevención para la falta de vivienda y una clínica legal que ofrece ayuda con los beneficios públicos, los cupones de alimentos y casos de desalojo. (646) 602-5600, <http://bit.ly/urbanjustice>
- **El Proyecto Justo (Project FAIR)** ofrece información y ayuda en asuntos de vista imparcial (fair hearing). Este grupo está localizado en 14 Boerum Place, Brooklyn, de lunes -viernes de 12pm-3pm. Visítelos antes del día de la vista imparcial.
- **El Centro para Beneficios y Servicios (Center for Benefits and Services)** provee una línea de teléfono para individuos que buscan información sobre beneficios públicos; sin embargo, este grupo no proporciona ayuda legal. Llame al 212-614-5552 para más información.
- **311** puede proveer información y referencias a servicios sociales proporcionados por organizaciones sin fines de lucro.

Información en el Internet

- **Lawhelp.org** ofrece docenas de recursos legales: <http://bit.ly/lawhelp>.

Gracias a:

El Proyecto Justo, La Sociedad para Servicios Comunitarios, La Sociedad de Ayuda Legal y el Centro de Información de Derechos en el Oeste de NY, Servicios Legales de NYC por la ayuda con la compilación de esta infamación.