Nuestra Misión

Promover la calidad de vida, dignidad, igualdad, auto-determinación y libertad de opción de las personas con discapacidades mediante la colaboración, educación, defensa, así como estrategias legales y legislativas.

Negación de responsabilidad

Este folleto sólo proporciona información general y no se debe considerar como asesoría o representación legal. Por favor consulte un abogado licenciado en derecho para obtener asesoría o representación legal.

Información de contacto:

2473 Care Drive, Suite 200
Tallahassee, Florida 32308
800-342-0823 • TDD 800-346-4127

DisabilityRightsFlorida.org

10 PASOS

Para Lograr Una Auto-Defensa Efectiva

Disability Rights
FLORIDA
Defensa. Igualdad. Dignidad.

Diez Pasos Para Lograr Una Auto-Defensa Efectiva

1 Crea en usted mismo

- ¡Usted vale! ¡Usted lo puede lograr!

2 Conozca sus derechos

- Usted tiene derecho a la igualdad de derechos bajo la ley. Obtenga información confiable.
- Comuníquese con Disability Rights Florida a fin de solicitar información acerca de sus derechos.
- Utilice las bibliotecas, el Internet, grupos de intercambio de correos electrónicos y las redes sociales. Inscriba su nombre en listas de envíos por correo.
- Si usted necesita un arreglo especial debido a su discapacidad, solicítelo.
- Haga uso de grupos de apoyo comunitarios, de familias y de sus compañeros, líneas de ayuda telefónica para referidos o situaciones de crisis, grupos de defensa y proveedores de servicios.
- Asista a clases o talleres que ofrezcan información sobre sus derechos.
- Si usted no entiende la información o las explicaciones proporcionadas, dígalo.

3 Examine sus preguntas y inquietudes

- Prepárese. Escriba una lista de sus inquietudes. Escriba sus preguntas.
- Plantee sus preguntas e inquietudes por teléfono, en persona ó por escrito. Los correos electrónicos y formularios en línea representan también otras formas de empezar una conversación acerca de sus inquietudes.
- Coordine una reunión. Hablar personalmente con alguien puede ser un modo efectivo de abogar a su favor. Planifique lo que va a decir. Practíquelo con amistades, con una grabadora ó hasta delante de un espejo. Vístase de forma apropiada para la ocasión y sea puntual. Usted puede traer un acompañante para que le sirva de apoyo.
- Sea cortés. Preséntese y también presente a todas las personas que lo acompañan. Aprenda los nombres de las demás personas y utilícelos al momento de comunicarse con ellos. Plantee sus preocupaciones de forma clara y sencilla. Solicite cortésmente lo que usted desea.
- Escuche cuidadosamente las explicaciones y las respuestas que le den. Si usted no entiende algo, pida que se lo aclaren.
- Escriba el nombre de cada una de las personas con quien habló así como su información de contacto.
- Envíe una nota de seguimiento en la cual usted señala su entendimiento acerca de cualquiera de los acuerdos alcanzados o los próximos pasos a seguir acordados durante la conversación o la reunión. Mantenga una copia para su archivo.

4 Sea efectivo por teléfono

- Antes de hacer una llamada por teléfono, escriba los puntos claves acerca de lo que usted quiere decir así como sus preguntas más importantes. Hable de forma calmada y cortés. Transmita su mensaje de una forma clara y enfocada.
- Trate de realizar su llamada en un lugar sin distracciones. Si tiene que dejar un mensaje en buzón de voz, deje un mensaje breve y asegúrese incluir su nombre y un número de teléfono de contacto donde usted estará disponible para recibir cualquier llamada.
- Esté dispuesto a escuchar. Lo que usted escuche quizás sea tan importante como lo que usted diga.
- Siempre obtenga el nombre y el cargo de la persona con quien está hablando. Pregúntele cuando él o ella se comunicarán de nuevo con usted o cuando usted puede esperar que se tome alguna acción.
- Si esta persona no puede ayudarlo, pregúntele acerca de quién pudiera hacerlo. Agradézcale a la persona por su ayuda.
- Mantenga un registro de llamadas y proceda a darles un seguimiento.

5 Hágalo por escrito

- Escriba una carta o envíe un correo electrónico con su solicitud. Proporcione información por escrito. Mantenga su mensaje breve y directo al grano. Comience y termine su carta o correo electrónico planteando su solicitud o inquietud.
- Si necesita que otras personas estén al tanto de la situación, puede enviarles copias de su carta o correo electrónico a supervisores o grupos de defensa.
- Sólo envíe una copia de su carta o correo electrónico a aquellas personas que pueden ayudarlo. Tenga mucho cuidado a la hora de compartir información confidencial. Cuando usted haga circular una carta o correo electrónico a otras personas escriba “cc” (copia carbón) al final de la carta con lista de las personas a quienes usted le envió copias. Si está enviando un correo electrónico, escriba los nombres de las demás personas en la línea “cc” del correo electrónico.
- En algunas circunstancias es posible que usted desee comunicarse con sus legisladores o incluirlos entre las personas a las cuales usted envía una copia de su carta o de su correo electrónico.
- Mantenga una copia para sus archivos.

6 Obtenga la información y las decisiones por escrito

- Si alguien le dice algo, solicíteles que lo hagan por escrito o que le envíen documentación.
- Si alguien le dice que algo es una ley, política o procedimiento, solicite una copia.
- Si usted no está de acuerdo con una decisión, solicite que le den la decisión por escrito así como las razones por las cuales se tomó tal decisión.

7 Utilice la cadena de mando

- Si usted considera que no quieren contestarle o están siendo evasivos en su respuesta, agradézcale a la persona por su tiempo y solicite hablar con otra persona quien pueda resolverle sus inquietudes.
- Utilice la cadena de mando de dicha organización a fin de ubicar un supervisor o la siguiente persona con quien usted necesita comunicarse.

8 Conozca sus derechos de apelación y responsabilidades

- Si usted no obtiene una decisión satisfactoria, pregunte acerca del siguiente paso que debe tomar para resolver la controversia o apelar la decisión. La mayoría de las organizaciones u organismos gubernamentales están obligados a tener algún tipo de proceso para la revisión de decisiones.
- Solicite información clara y por escrito acerca del proceso de resolución de disputas y con relación a sus derechos de presentar una apelación respecto a una decisión que usted considere incorrecta. Asegúrese comprender sus responsabilidades en el proceso.

9 Seguimiento y agradecimiento

- Anote todas las fechas importantes y todos los pasos a seguir.
- Recuerde expresar su agradecimiento a todas las personas a lo largo del camino y expresar su reconocimiento hacia todas aquellas personas quienes le han proporcionado información útil y que han brindado un buen servicio.

10 Solicite ayuda

- Si usted necesita ayuda para resolver una disputa, comuníquese con Disability Rights Florida o comuníquese con otras organizaciones de defensa o comunitarias para solicitar información o asistencia.