



Libro 3

Lo Que Usted Debe Saber Si Tiene una Emergencia

Preguntas y Respuestas

Si usted es una persona ciega o tiene un impedimento visual grave y necesita una solicitud o estas instrucciones en un formato alternativo, lo puede solicitar de su distrito de servicios sociales. Se ofrecen los siguientes formatos alternos:

- Letra impresa grande;
- Formato de datos (archivo electrónico accesible por lector de pantalla);
- Formato en audio (una transcripción en audio de las instrucciones o preguntas sobre la solicitud); y
- En Braille, si usted determina que ninguno de los otros formatos alternos le serán de igual utilidad a usted.

Las solicitudes y las instrucciones también las puede descargar en letra grande, formato de datos y formato audio en www.otda.ny.gov o www.health.ny.gov. Tenga en cuenta que las solicitudes se pueden obtener en formato audio y Braille exclusivamente para propósitos informativos. Si desea hacer una solicitud, usted debe someter una solicitud por escrito, en un formato no alternativo. Si usted necesita otra modificación, favor de comunicarse con su distrito de servicios sociales.

Vea también

LIBRO 1 (LDSS-4148A-SP)

«Lo Que Usted Debe Saber Sobre Sus Derechos y Responsabilidades»

y

LIBRO 2 (LDSS-4148B-SP)

«Lo Que Usted Debe Saber Sobre los Programas de Servicios Sociales»

GUARDE ESTE LIBRO COMO REFERENCIA FUTURA

EMERGENCIAS

LO PRIMERO QUE DEBE HACER, SI LA EMERGENCIA LE DA TIEMPO, ES HABLAR CON UN TRABAJADOR DE CASOS. TAMBIÉN DEBERÁ HABLAR CON UN TRABAJADOR DESPUÉS DE HABER ATENDIDO LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA O CUANDO LAS DEMÁS SUGERENCIAS DESCRITAS EN ESTE LIBRO NO RESUELVAN SU SITUACIÓN DE EMERGENCIA.

P. ¿Qué es una emergencia?

R. Una emergencia es una necesidad urgente o una situación que requiere atención inmediata. Algunos ejemplos de emergencias son:

- Usted no tiene hogar.
- No tiene alimentos o le son insuficientes.
- Tiene necesidades médicas de emergencia y no puede pagar la atención médica necesaria.
- El propietario de su vivienda le ha entregado los documentos de desalojo o le avisó que debe dejar la casa inmediatamente en los próximos días.
- No tiene combustible para la calefacción durante la temporada de frío.
- Le han cortado el suministro de servicios públicos o están por cortárselo o ha recibido un aviso de corte.
- Usted o un miembro de su familia o de su hogar ha sido abusado física o sexualmente, ha sufrido abuso mental o amenazas de violencia o abuso, y estos actos han sido cometidos por un familiar o integrante del hogar.
- No tiene ingresos ni recursos, o éstos son escasos o insuficientes.
- El total de sus ingresos y recursos es menor al total de sus gastos por alquiler o hipoteca, además de los gastos de calefacción, servicios públicos y teléfono.

Si usted está solicitando Asistencia Temporal y nos comunica hoy que tiene una emergencia, hoy mismo deberemos entrevistarle o resolver su situación de emergencia de otra forma. También debemos comunicarle hoy mismo por escrito nuestra decisión con respecto a la emergencia. Si usted está solicitando beneficios de Cupones para Alimentos y usted reúne los requisitos para el procedimiento acelerado, la entrevista y la notificación de nuestra decisión no tardarán más de cinco días calendarios a partir de la presentación de su solicitud.

Si usted tiene escasez de alimentos o no tiene alimentos ni suficiente dinero para comprarlos, debe solicitar inmediatamente beneficios de Cupones para Alimentos.

P. ¿Cómo solicito la Asistencia Temporal de Emergencia?

R. Si usted **ya está recibiendo** Asistencia Temporal y se presenta una emergencia, informe a un trabajador de casos de inmediato.

Si usted **no está recibiendo** Asistencia Temporal, complete una solicitud e informe a un trabajador de casos que usted tiene una emergencia. Usted tiene derecho a ser entrevistado sobre su emergencia ese mismo día.

Usted debe cooperar con su trabajador de casos para determinar si puede recibir ayuda de inmediato con motivo de su emergencia. El trabajador de casos deberá averiguar los detalles de su emergencia. Su trabajador de casos le indicará la información que necesita proveer para recibir asistencia y solucionar la emergencia. Por ejemplo, si usted indica que recibió una orden de desalojo, el trabajador de casos le pedirá que le muestre dicha orden.

Se le pedirán comprobantes de identidad de usted y de los otros miembros de su familia. Quizá también

tenga que demostrar que usted y su familia tienen una situación inmigratoria satisfactoria. El trabajador de casos también solicitará información sobre sus ingresos o recursos, como cuentas bancarias u otra ayuda disponible que se pueda utilizar para ayudarlo con la emergencia.

Si no puede obtener la información que necesita, su trabajador de casos deberá tratar de ayudarlo a obtenerla.

Si se acepta su solicitud de asistencia para resolver su emergencia, recibirá una notificación indicándole el tipo de asistencia que recibirá así como la cantidad y el momento en la que recibirá dicha asistencia.

P. ¿Podré también recibir alimentos del programa de Asistencia Temporal?

R. Asistencia Temporal ayudará a satisfacer las necesidades inmediatas de alimentación si no existen otros «recursos» (por ejemplo, banco de alimentos, cupones para alimentos por trámite acelerado).

P. ¿Cómo sabré si estoy aprobado para Asistencia Temporal de Emergencia y/o Beneficios de Cupones para Alimentos?

R. Le comunicaremos en forma escrita nuestra decisión sobre su emergencia el mismo día en que usted nos informe acerca de su necesidad o situación de emergencia. Si está solicitando Beneficios de Cupones para Alimentos y reúne los requisitos del trámite acelerado, la entrevista y el aviso de nuestra decisión no tardarán más de cinco días calendarios a partir de la fecha en que presentó su solicitud.

P. ¿Puedo recibir inmediatamente Beneficios de Cupones para Alimentos?

R. Sí, puede recibir Beneficios de Cupones para Alimentos dentro de los cinco días calendarios **después de presentar** la solicitud. Este trámite se denomina **procedimiento acelerado para Beneficios de Cupones para Alimentos**.

Es posible que pueda tramitar el **procedimiento acelerado** si usted reúne las condiciones para recibir Cupones para Alimentos y:

- Su hogar cuenta con menos de \$100 en efectivo u otros recursos disponibles **y** recibirá menos de \$150 de ingresos brutos en el mes en que presenta la solicitud; **o**
- Sus ingresos y recursos disponibles, por ejemplo, dinero en efectivo, cuentas bancarias, certificados de depósitos y pago de sumas globales, son menos que los gastos por alquiler o hipoteca, más calefacción, servicios públicos y teléfono; **o**
- Usted es un trabajador migrante estacional de finca con no más de \$100 en recursos líquidos y el único ingreso en el mes de la solicitud: 1) se le terminó antes de presentar la solicitud, o 2) es nuevo y no se recibirán más de \$25 de ingresos brutos dentro de los diez días posteriores a su solicitud de Cupones para Alimentos.

NOTA: no es necesario que no tenga ningún alimento para realizar el trámite por procedimiento acelerado de Cupones para Alimentos.

P. ¿Qué pasa si soy una persona sin hogar o estoy por quedarme sin hogar?

R. Es posible que pueda obtener ayuda para:

- Permanecer en su vivienda actual.
- Pagar para que usted y su familia permanezcan con otra persona que no sea un «**familiar legalmente responsable**». **Familiar legalmente responsable** es el cónyuge o, si usted es menor de 21 años, alguno de los padres.
- Realizar los arreglos necesarios para que usted y su familia se alojen transitoriamente en un hogar de tránsito, hotel o motel cuando no se disponga de otra vivienda adecuada.
- Pagar un subsidio para restaurante cuando usted y su familia no tengan instalaciones para cocinar y no se les proporcione la comida en el lugar donde estén alojados.

- Disponer de un lugar seguro para alojarse si usted u otra persona del hogar, independientemente de que usted o la persona estén legalmente en los Estados Unidos, han sido víctimas de abuso físico o sexual, abuso mental, o amenazas de violencia, y estos actos han sido cometidos por un miembro de la familia o integrante del hogar, o pareja actual o ex pareja.
- Pagar el depósito de muebles y otros elementos personales cuando usted haya sido desalojado o deba mudarse.
- Pagar los gastos de mudanza, depósito de alquiler o garantía del contrato, comisiones del agente inmobiliario.
- Pagar los artículos del hogar necesarios para instalar un hogar.
- Pagar los gastos en que usted incurra para llevar y traer a los niños de la escuela mientras su familia se encuentra en una vivienda de emergencia.
- Pagar los gastos de traslado cuando se muda a una vivienda de emergencia o de una vivienda de emergencia a otra.

P. ¿Qué sucede si tengo una emergencia de calefacción o servicios públicos?

- R.** Si se queda sin combustible para calefacción o tiene una provisión de combustible que es igual o menor a una cuarta parte del tanque de combustible de la casa (para aceite, kerosén y propano) o tiene una provisión de combustible para calefacción que le durará menos de 10 días calendarios (para madera y carbón) o sus servicios públicos han sido interrumpidos o están a punto de ser interrumpidos, usted puede estar en condiciones de recibir ayuda.
- Si usted **ya está recibiendo** Asistencia Temporal y tiene una emergencia con la calefacción o los servicios públicos, converse con un trabajador de casos.
 - Si usted **no está recibiendo** Asistencia Temporal, llame o visite el departamento local de servicios sociales. Ellos podrán derivarlo a la oficina local del Programa de Subsidio de Energía para el Hogar - HEAP. Si vive en la Ciudad de Nueva York, llame o visite un Centro local de Empleo. Ellos podrán derivarlo a la Oficina del Programa de Subsidio de Energía para el Hogar de la Agencia de Desarrollo Comunitario.
 - Si usted no está seguro dónde obtener ayuda para su emergencia de calefacción o los servicios, llame sin cargo al **1-800-342-3009**.

P. ¿Qué sucede si tengo una emergencia médica?

- R.** La legislación del Estado de Nueva York dispone que los hospitales deben prestar servicios de emergencia, aunque usted no pueda pagarlos. Si tiene una emergencia médica, pida ayuda médica inmediatamente llamando al 911.

La legislación del Estado de Nueva York también dispone que en algunos casos los hospitales tengan que brindar servicios que no son de emergencia si usted tiene un ingreso inferior a determinado monto. La legislación fija un tope en cuanto al monto que los hospitales pueden cobrarle por estos servicios.

Si está enfermo y necesita atención médica inmediatamente y ha solicitado una Tarjeta de Identificación Común de Beneficios, debe informar al médico que usted tiene una solicitud de Medicaid pendiente.

Medicaid podrá pagar las cuentas de gastos médicos por la atención que recibió durante los tres meses previos a la presentación de su solicitud de beneficios de Medicaid, como máximo. Recuerde consultar con el trabajador de casos para verificar si tiene cuentas por gastos médicos pagas o impagas.

Si usted es extranjero indocumentado o no inmigrante transitorio quizá pueda recibir ayuda de Medicaid para pagar sus gastos médicos si usted está embarazada o necesita tratamiento para atender una emergencia médica.

Medicaid puede pagar la atención médica que usted recibe en otro estado si necesita atención médica de emergencia mientras está de tránsito en otro estado, pero **únicamente** si el médico, el

establecimiento asistencial o la persona que lo atiende está inscrita en el programa Medicaid del Estado de Nueva York.

P. ¿Qué pasa si se necesitan servicios de emergencia para proteger a un adulto, niño u otro integrante de la familia?

R. Los siguientes son algunos de los servicios de ayuda que puede obtener en caso de emergencia. No existen límites de ingresos para obtener estos servicios.

Si vive **fuera** de la Ciudad de Nueva York, el departamento local de servicios sociales puede ayudarlo además de la ayuda que puede recibir llamando a los números telefónicos que figuran debajo.

Si vive **en** la Ciudad de Nueva York, llame o visite el Centro local de Empleo o localice la Administración de Recursos Humanos - HRA o la Administración de Servicios de Menores – ACS, en las páginas de los organismos oficiales de la guía telefónica de su municipio. Llame a los números que figuran en la guía según el tipo de ayuda que precisa. **También** puede recibir ayuda llamando a los números telefónicos que figuran a continuación.

Si bien no existen límites de ingreso para recibir servicios por violencia doméstica, es posible que las familias y personas que necesiten refugio porque son víctimas de violencia doméstica tengan que contribuir al costo de la vivienda según sus ingresos personales y recursos disponibles.

- **Servicios de Protección de Menores** - Servicios para menores de 18 años abusados o maltratados y para sus familias.

Si tiene causa razonable para sospechar abuso o maltrato de un menor, llame al Registro Central del Estado para Maltrato y Abuso de Menores, al número gratuito **1-800-342-3720**. Si se informa un caso, se inicia una investigación y si corresponde, se ofrece a la familia servicios de protección para el menor.

También es conveniente llamar al Registro Central del Estado para Maltrato o Abuso de Menores si tiene alguna inquietud sobre posible abuso o abandono que pueda haber ocurrido en un establecimiento dedicado al cuidado de menores. Puede llamar al número gratuito **1-800-342-3720** para comentar sus inquietudes. Si se informa un caso, se inicia una investigación en el programa residencial de atención de menores.

En el Condado de Monroe (Rochester y alrededores) o en el Condado de Onondaga (Syracuse y alrededores) hay un número local al que puede llamar si tiene alguna inquietud relacionada con abuso o maltrato de menores, ya sea en la familia o en un establecimiento residencial. El número es **461-5690** en el Condado de Monroe y **422-9701** en el Condado de Onondaga.

Si está embarazada o tiene un bebé recién nacido de cinco días de edad o menos, y siente que no puede hacerse cargo de su bebé, converse con un trabajador de casos inmediatamente. Si por alguna razón, no puede conversar con un trabajador o si de todos modos siente que no puede atender a su bebé, llame a la línea gratuita de información y remisión de la Ley de Protección del Infante Abandonado, 1-866-505-SAFE (**1-866-505-7233**), para encontrar una solución que pueda protegerla a usted y a su bebé.

- **Servicios preventivos para menores y familias** - Servicios para menores y familias para que puedan permanecer juntos en forma segura y evitar la alternativa de hogares sustitutos o para que los menores sean reintegrados al hogar lo antes posible. Los servicios preventivos para menores y familias pueden proporcionar dinero, mercaderías y refugio, entre otros elementos esenciales. Converse con un trabajador de casos sobre este programa.
- **Servicios de protección para adultos** - Servicios para personas de 18 años o más, física o mentalmente discapacitadas, que han sido lastimadas o están en riesgo de ser lastimadas y no pueden protegerse por sí mismas, y no tienen ninguna persona que pueda y desee responsabilizarse por ellas.

Para realizar una remisión o para informar un caso de abuso, abandono o explotación, llame a la unidad local de Servicios de protección para adultos - PSA directamente al departamento local de servicios sociales. Puede llamar al número gratuito **1-800-342-3009** (opción 6) para obtener el número de teléfono y llamar a la unidad local de PSA.

- **Violencia familiar (abuso físico o psicológico o amenaza de abuso)** - Servicios para familiares y otros integrantes del hogar, con o sin hijos, para ayudarlas con problemas de abuso físico o emocional, o la amenaza de abuso físico o emocional. Si bien no existen límites de ingresos para recibir servicios por violencia doméstica, es posible que las familias y personas que necesiten refugio porque son víctimas de violencia doméstica tengan que contribuir al costo de la vivienda según sus ingresos personales y recursos disponibles.

Puede llamar a la línea de atención telefónica de 24 horas para obtener información sobre viviendas de emergencia, grupos de apoyo y orientación. Estos servicios le ayudarán a proteger su seguridad y la de sus hijos. Para recibir información y remisiones a su proveedor local de servicios de violencia doméstica, puede llamar a los números gratuitos siguientes, las 24 horas del día:

En la Ciudad de Nueva York, llame al 1-800-621-HOPE (1-800-621-4673).

En cualquier otra área del Estado de Nueva York, llame a la línea de atención telefónica doméstica de NYS 1-800-942-6906 (para atención en español llamar al 1-800-942-6908).

Un trabajador de casos también puede facilitarle esta información.

P. ¿Qué sucede si necesito Cuidado de Niños en una situación de emergencias?

- R.** El Cuidado de Niños **puede** estar disponible para padre(s)/cuidador(es), si la familia recibe Asistencia Temporal o tiene ingresos dentro de los límites permitidos, en una situación de emergencia o de corta duración, tal como cuando el padre/cuidador se ausenta del hogar durante gran parte del día por razones como incendios, busca vivienda o realiza quehaceres domésticos o trámites para un familiar discapacitado o de edad avanzada. Depende de los fondos disponibles que tenga el departamento local de servicios sociales. Consulte con un trabajador de casos si el departamento de servicios sociales paga ayuda para cuidado de niños en estas circunstancias.

Si vive **fuera** de la Ciudad de Nueva York, llame o visite al departamento local de servicios sociales. Si vive **en** la Ciudad de Nueva York, llame o visite el Centro de Empleo local o busque listados de oficinas de Administración de Recursos Humanos – HRA o Administración de Servicios de Menores – ACS, en las páginas de los organismos oficiales de la guía telefónica de la Ciudad de Nueva York de su municipio. Llame a los números que figuran en la guía según el tipo de ayuda que precisa.

P. ¿Puedo recibir ayuda para comunicarme si tengo una incapacidad cuando pido ayuda de emergencia?

- R.** Sí. En todo momento, incluso en las emergencias, su departamento local de servicios sociales deberá facilitarle los recursos y/o servicios auxiliares necesarios, entre otros, intérpretes, para que las personas con discapacidades puedan comunicarse con la misma eficacia que las personas que no tengan discapacidades. Cuando el departamento local de servicios sociales provea los servicios de un intérprete, no le podrá pedir ni exigir que pague este servicio.

P. ¿Puedo estar acompañado de un familiar o amigo que me provea ayuda de interpretación?

R. Sí. Su departamento local de servicios sociales puede autorizar a las personas sordas o con trastornos de audición o de habla, a utilizar la ayuda de un familiar o amigo para el servicio de interpretación, pero no pueden exigirle al solicitante/beneficiario que traigan a su propio intérprete.

P. Si tengo una discapacidad y mi cita se reprograma porque no me pueden brindar los servicios razonables en la fecha en que solicito ayuda de emergencia, ¿igual puedo obtener servicios de emergencia?

R. Sí, su departamento local de servicios sociales debe igual atender las necesidades inmediatas/de emergencia de las personas con discapacidades.

P. ¿Qué sucede si se rechaza mi pedido de Asistencia Temporal para emergencias?

R. Si un trabajador de casos determina que su situación no es una emergencia y que no puede recibir asistencia para resolver su situación, usted recibirá una notificación por escrito el mismo día comunicándole este hecho y mencionando las razones. Esta notificación significará sólo que se ha rechazado su pedido de **asistencia para emergencia**. Si usted considera que no se debería haber rechazado su pedido de asistencia para emergencia, podrá solicitar una Conferencia en la Agencia o una Audiencia Imparcial por Emergencia.