

## RECONOCIMIENTOS

Este curso de capacitación tiene como objetivo aumentar los conocimientos sobre, y la comprensión de, los programas de discapacidad y vuelta al trabajo de la Administración de la seguridad social y sobre las disposiciones referidas a incentivos laborales prescritas en la Ley sobre la Seguridad social (Social Security Act) y en la Ley del acceso laboral y mejoramiento de los incentivos laborales (Ticket to Work and Work Incentives Improvement Act) de 1999, y también en otros programas de beneficios federales. Estos recursos de información fueron compilados y editados para proveer educación continua y material impreso para los especialistas en beneficios y para el personal de Protección y defensa respecto de la interrelación de estos programas de beneficios y su impacto sobre el empleo.

La exactitud del contenido de este manual ha sido revisada por la Administración de la seguridad social, la Administración de finanzas de atención de salud, la oficina de Desarrollo urbano y vivienda, el Servicio de impuestos internos y el Departamento de Trabajo. No obstante, las opiniones sobre los programas administrados por estas entidades expresadas en este material son personales de los autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de las agencias arriba mencionadas. El único propósito de la información, los materiales y la asistencia técnica es servir como guía informal, y no constituyen ni una determinación de derechos legales o responsabilidades, ni son vinculantes para ninguna de las agencias que tengan responsabilidades de implementación y/o administrativas.

Los materiales incluidos en este manual son obra exclusiva de los autores de referencia y de otros colaboradores. A los autores les gustaría extender su sincero agradecimiento en reconocimiento de la gran contribución de Mark Lassiter al trabajo de conceptualización original del contenido sobre el cual se desarrollaron los capítulos uno al trece. Además, las siguientes personas desempeñaron un papel importante al brindar su apoyo editorial y sus esfuerzos, los que contribuyeron a la producción de este manual:

*El grupo de trabajo de desarrollo nacional de materiales (The National Materials Development Workgroup), compuesto por los autores principales y por Diana Beckely, University of Missouri en Columbia; y Mary Ridgely, Employment Resources, Inc.*

*Personal del Programa sobre empleo y discapacidad, incluyendo a Alexis C. Falise, Debbie Fisher y Shelia Smith.*

*Editores técnicos de las agencias federales mencionadas precedentemente.*

# ÍNDICE

Reconocimientos.....	i
Índice .....	ii
Información de contacto .....	xiv
<b>Introducción</b>	
Marco para el Planeamiento, asistencia y servicios de extensión sobre beneficios.....	xv
Planeamiento y asistencia sobre beneficios como una área emergente .....	xv
Definición.....	xvi
Campos principales de práctica.....	xvii
Concepto del Planeamiento, asistencia y servicios de extensión sobre beneficios.....	xviii
Planeamiento sobre beneficios .....	xix
Asistencia sobre beneficios .....	xx
Servicios de extensión .....	xxi
Asesoramiento .....	xxi
Implicaciones para la preparación del personal y la prestación de los servicios .....	xxi
Funciones y campos del trabajo .....	xxii
Valores impulsores .....	xxii
El sistema de P&A: Un breve resumen.....	xxiii
Descripción de los programas P&A individuales.....	xxv
Prioridades de los programas PABSS.....	xxvii
Personal de PABSS.....	xxx
Normas de P&A.....	xxx

**Sección Uno:  
Panorama general  
de los programas  
de Discapacidad  
de la SSA**

**Capítulos**

1 Generalidades del SSA y de la Determinación de Discapacidad	
Siglas y definiciones usadas frecuentemente .....	1
Estructura organizacional e historia del SSA .....	3
Incentivos laborales .....	7
Definición de discapacidad de adultos .....	8
Proceso de evaluación consecutiva .....	9
Definición de discapacidad infantil por el SSI.....	13
Servicio de determinación de discapacidades .....	14
Revisión de continuidad de la discapacidad.....	15
Revisión de la continuidad de la discapacidad para menores.....	17
Re-determinación para elegibilidad a los 18 años de edad .....	17
Continuación del pago de beneficios para menores y jóvenes que cumplen 18 años de edad que se recuperan médicamente y participan en un programa aprobado de rehabilitación vocacional .....	18

Continuación del pago de beneficios a aquellas personas recuperadas clínicamente y que participan en un programa de VR aprobado.....	18
Formas y documentación de apoyo .....	19
2 Generalidades de los programas sobre la discapacidad del Título II	
Requisitos adicionales de elegibilidad para el Seguro Social .....	20
Créditos .....	20
Seguro Social para hijos adultos discapacitados (CDB) .....	21
Beneficios para Viudos(as) discapacitados .....	21
Formularios y documentación .....	23
3 Generalidades del SSI	
Requisitos adicionales del SSI .....	24
Prueba de ingresos.....	24
Tasa de beneficios federales (FBR).....	24
Ingresos excluidos a los fines del SSI .....	25
Ingresos laborales y no laborales .....	26
Consideración de ingresos.....	27
Tabla de consideraciones 2005 (Federal).....	29
Condiciones de vivienda .....	30
Apoyo en especie y manutención .....	33
Prueba de recursos.....	34
Recursos del SSI (Computados y no computados).....	34
Bienes esenciales para la autosuficiencia (PESS) .....	35
Revisión para re-determinación del SSI.....	36
Beneficios para las personas sin hogar.....	36
Estudio de un caso de elegibilidad .....	37
4 Proceso de solicitud	
Datos de contacto del SSA .....	38
Proceso de solicitud e información necesaria.....	38
Tipo de información necesaria .....	39
Otra información de elegibilidad.....	40
Pagos por adelantado por emergencia y pagos inmediatos .....	41
Elegibilidad presunta.....	43
Representante del beneficiario .....	44
Tabla comparativa entre SSI/Seguro Social.....	46
5 Proceso de apelación	
Nivel I: Reconsideraciones.....	47
Nivel II: Audiencia ante un juez del derecho administrativo .....	47
Nivel III: Revisión por el Consejo de apelaciones .....	48
Nivel IV: Revisión por el Tribunal federal.....	48
Funciones de BPA&O y PABSS durante las apelaciones.....	48
Renuncias .....	49
Formas y documentación de apoyo .....	50

**Sección dos:  
Impacto del  
Empleo sobre el  
los beneficios del  
Título II del  
Seguro Social**

**Capítulos**

6	Beneficios del Título II del Seguro Social	
	Introducción.....	51
	Período de prueba laboral.....	51
	Determinación de la actividad lucrativa sustancial (SGA).....	52
	Promedio de Ingresos .....	52
	Prueba laboral fallida.....	53
	Proceso de determinación de un SGA .....	53
	Protecciones respecto de la CDR bajo la TWWIIA .....	54
	Período de elegibilidad ampliado .....	55
	Restablecimiento inmediato de beneficios.....	55
	Cobertura de Medicare .....	59
	Medicare en dos partes .....	60
	Primas de Medicare .....	61
	Cobertura ampliada de Medicare previa a la TWWIIA .....	62
	Cobertura ampliada de Medicare bajo la TWWIIA .....	62
	Medicare Wizard.....	63
	Diagrama de toma de decisiones de cobertura de Medicare ampliada según la TWWIIA .....	64
	<i>Ejemplos/Ejercicios</i> .....	65
	Opción de recompra de Medicare.....	68
	<i>Ejercicio</i> .....	68
	Organigrama del Seguro Social/TWP .....	70
	Organigrama del Período de elegibilidad ampliado .....	71
7	Subsidios y condiciones especiales	
	Introducción.....	72
	Subsidios patronales .....	72
	Condiciones especiales.....	72
	Gastos de explotación no realizados.....	73
	Indicadores de posibles subsidios.....	74
	Ejemplo: <i>Impacto del subsidio en el Seguro Social</i> .....	74
	Hoja de ejercicio: <i>Cálculo del efecto de subsidios específicos</i> .....	76
	Determinación de subsidios.....	76
	Cuestionario del SSA sobre la actividad laboral .....	79
8	Gastos laborales relacionados con la discapacidad y el SSDI	
	Efectos de los IRWE sobre los beneficios .....	81
	Deducciones de IRWE permitidas.....	81
	Ejemplo de gastos IRWE deducibles y no deducibles .....	82
	Servicios de empleo subsidiado .....	82
	Servicios de cuidados concomitantes.....	82
	Costos de transportación .....	83
	Subsidios de millaje aprobados por el SSA .....	83
	Dispositivos médicos .....	84
	Prótesis.....	84

**Sección tres:  
Impacto del  
empleo sobre los  
Ingresos  
Suplementarios  
del Seguro Social**

Equipo y asistencia relacionados con el trabajo.....	84
Modificaciones a la vivienda .....	85
Medicamentos/servicios médicos habituales .....	85
Procedimientos de diagnóstico.....	85
Aparatos y dispositivos no médicos .....	86
Elementos y servicios similares .....	86
Cálculo del IRWE .....	86
Ejercicios de los participantes:	
Ejemplo: <i>Cálculos de IRWE - Impacto sobre los beneficios del Seguro Social</i> .....	86
Resumen del IRWE .....	87

**Capítulos**

9 Ingresos suplementarios del Seguro Social	
Impacto de los ingresos sobre el SSI.....	88
Ejercicios de los participantes:	
Ejemplo: <i>Ingresos no laborales y exclusión general de ingresos</i> .....	89
Hoja de ejercicio: <i>Cálculo de los Ingresos no laborales y de la exclusión general de ingresos</i> .....	90
Ejemplo: <i>Ingresos laborales y exclusiones</i> .....	91
Hoja de ejercicio: <i>Cálculo de Ingresos únicamente laborales</i> .....	92
Ejemplo: <i>Ingresos laborales y no laborales</i> .....	93
Hoja de ejercicio: <i>Cálculo de Ingresos laborales y no laborales</i> .....	94
Ejemplo: Pareja elegible .....	95
Ejemplo: <i>Apoyo en especie y manutención</i> .....	96
Hoja de ejercicio: <i>Cálculo del apoyo en especie y manutención (VTR)</i> .....	97
Ejemplo: <i>Apoyo en especie y manutención (PMV)</i> .....	98
Exclusión de ingresos laborales del estudiante (SEIE) .....	99
Informe de la SEIE .....	99
Ejemplo: <i>Cálculo de la SEIE</i> .....	101
Hoja de ejercicio: <i>Cálculo de la SEIE</i> .....	102
Elegibilidad para el SSI de estudiantes temporalmente en el extranjero.....	103
Generalidades sobre el estado legal especial 1619.....	105
1619(a) .....	105
Punto de equilibrio .....	106
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplo: <i>Punto de equilibrio sin pago suplementario estatal</i> .....	106
1619(b) .....	106
Servicios cubiertos por Medicaid .....	107

Pruebas de la "necesidad" de Medicaid.....	107
Administración de Medicaid .....	108
Compra de Medicaid .....	109
Importancia de la Disposición 1619(b) .....	114
Revisión de la continuidad de la discapacidad (CDR) .....	114
Protección de la CDR en virtud de la TWWIA.....	115
Restablecimiento inmediato de beneficios (EXR) .....	115
Organigrama de Beneficios del SSI .....	116
<b>10 Gastos laborales relacionados con las discapacidades y el SSI</b>	
Efectos de los IRWE sobre los beneficios del SSI.....	117
Deducciones de IRWE permitidas.....	117
Ejemplo de gastos IRWE deducibles y no deducibles .....	118
Servicios de empleo .....	118
Servicios de cuidados concomitantes.....	118
Costos de transportación .....	119
Bonificaciones por millaje aprobadas por el SSA.....	119
Dispositivos médicos .....	120
Prótesis .....	120
Equipo y asistencia relacionados con el trabajo.....	120
Modificaciones a la vivienda .....	121
Medicamentos/servicios médicos habituales .....	121
Procedimientos de diagnóstico.....	121
Aparatos y dispositivos no médicos.....	121
Elementos y servicios similares .....	122
Ejercicios y ejemplos:	
Ejemplo: <i>Cálculos de IRWE-Impacto sobre los SSI</i> .....	123
Hoja de ejercicio: <i>Cálculos de IRWE-Impacto sobre los SSI</i> .....	124
Ejemplo: <i>Cálculos de IRWE-Impacto sobre los beneficios de SSI y del Seguro Social</i> .....	125
Hoja de ejercicio: <i>Cálculos de IRWE Impacto sobre los beneficios de SSI y del Seguro Social</i> .....	126
Resumen de IRWE .....	127
<b>11 Gasto por trabajo de no videntes y el SSI</b>	
Definición.....	128
Gastos permitidos .....	128
Ejercicios y ejemplos	
Ejemplo: <i>Cálculo del efecto de los BWE</i> .....	131
Hoja de ejercicio: <i>Cálculo del efecto de los BWE</i> .....	132
<b>12 Plan para el logro de la autosuficiencia (PASS)</b>	
Objeto de un PASS.....	133
Efectos del PASS sobre los beneficios.....	134
Resumen del PASS.....	134
Ingresos laborales y no laborales.....	135
Recursos .....	135

Requisitos para aprobar un PASS .....	136
Ejemplos de posibles gastos del PASS.....	139
Gastos no aprobados.....	140
Empleo subsidiado como gasto excludible.....	140
Candidatos para el PASS.....	141
Desarrollo de un PASS.....	142
Inicio de un negocio con un PASS .....	143
Componentes de un Plan de negocios .....	144
Cálculo de un PASS .....	145
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplos: <i>Efectos del PASS sobre los Ingresos no laborales y laborales</i> .....	145
Hoja de ejercicio: <i>Efecto del PASS sobre los Ingresos no laborales y laborales</i> .....	147
Dos factores que afectan el PASS y el cheque de SSI .....	148
Ejercicios de los participantes:	
Ejemplo: <i>Los gastos superan la FBR</i> .....	148
Hoja de ejercicio: <i>Comparación del PASS</i> .....	149
Ejemplo: <i>El gasto supera los ingresos totales computables</i> .....	150
Hoja de ejercicio: <i>El PASS supera la FBR</i> .....	152
Efecto de la Regla de Reducción de un tercio (apoyo total en especie).....	153
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplo: <i>Cálculo de un PASS con Apoyo total en especie(VTR)</i> .....	154
La Regla del Valor máximo Presunto (Apoyo parcial en especie).....	155
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplo: <i>Cálculo de un PASS con apoyo parcial en especie (PMV)</i> .....	156
Decidir entre PASS e IRWE .....	157
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplo: <i>Cálculo de PASS e IRWE</i> .....	158
PASS e IRWE concurrentes .....	159
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplo: <i>Cálculo de la PASS e IRWE concurrentes</i> .....	161
PASS y Seguro Social .....	162
Ejercicio para los participantes:	
Ejemplo: <i>Ejemplo sin aplicar un PASS</i> .....	163
Ejemplo: <i>Ejemplo aplicando un PASS</i> .....	164
Comentarios finales sobre el PASS .....	165
Estudio de caso PASS .....	165
Formato del PASS .....	166
Proceso de revisión del PASS .....	181
Anexo 1 — Lista inicial de verificación de PASS .....	181
Anexo 2 — Revisión de avance del PASS.....	183
Tabla comparativa entre SSI/Seguro Social .....	185
Ejercicio concurrente.....	186

**Sección cuatro:  
Impacto de los  
ingresos sobre  
otros programas  
de apoyo**

**Capítulos**

13	Asistencia temporal para familias necesitadas y vales de alimentos	
	Asistencia temporal para familias necesitadas (TANF) .....	187
	Características de cada programa estatal financiado en virtud del TANF.....	188
	TANF y SSI.....	190
	TANF y SSDI.....	190
	TANF estatal .....	190
	Elegibilidad financiera para TANF .....	201
	Programa de vales de alimentos .....	210
	Información estatal sobre vales de alimentos / Líneas de ayuda.....	213
14	Subsidios federales para la vivienda	
	Introducción.....	216
	Elegibilidad para vivienda federalmente subsidiada .....	217
	Cálculo de pagos de renta para viviendas subsidiadas por el gobierno federal.....	218
	Definición de un a familia en viviendas subsidiadas por el gobierno federal .....	220
	Requisitos de la Sección 504.....	221
	Reglamentaciones de preferencia federal.....	221
	Programas de vivienda pública.....	222
	El Programa de Autosuficiencia Familiar .....	230
	Programa de Vales de Opción de Vivienda de la Sección 8 .....	232
	Asistencia basada en Proyectos según la Sección 8 .....	236
	Vivienda Apoyada para los ancianos y personas con discapacidad bajo la Sección 811 .....	238
	Oportunidades de Vivienda para personas con SIDA (HOPWA).....	240
	Programa piloto para Asistencia hacia la Posesión de Hogar para familias discapacitadas .....	242
	Otros programas de Subsidios basados en Proyecto .....	243
	Ayudar a las personas con discapacidad a determinar el impacto del empleo sobre los costos de vivienda .....	244
	Exclusiones de Ingresos .....	246
	Aparto de aumentos en la renta para el uso por la familia .....	247
	Recursos de Viviendas Subsidiadas por el gobierno federal.....	249
15	Programa del seguro de desempleo	
	Introducción.....	252
	Empleo cubierto .....	253
	Elegibilidad para recibir los beneficios del seguro de desempleo.....	254
	Monto de beneficios de desempleo .....	256
	Duración de los beneficios del seguro de desempleo.....	257
	Proceso de solicitud.....	257
	Derecho de apelación .....	258
	Impacto de los beneficios de desempleo en el SSI y el SSDI.....	258
	NAFTA y TAA .....	259

16	Indemnización por accidentes de trabajo	
	Disposiciones generales .....	261
	Cobertura .....	262
	Indemnización por accidentes de trabajo para empleados del Gobierno federal.....	263
	Efecto de los beneficios de la Indemnización por accidentes de trabajo sobre el SSDI y el SSI.....	267
17	Crédito del impuesto sobre los ingresos laborales	
	Introducción.....	272
	Elegibilidad .....	272
	Reglas para todos.....	272
	Reglas para determinar si hay hijos con derecho .....	274
	Reglas si no hay hijos con derecho.....	277
	Reglas para calcular y solicitar el EIC .....	278
	Cálculo del EIC .....	279
	Adelanto del EIC .....	280
	Impacto del EIC sobre ciertos beneficios de la asistencia social .....	281
	Lista de verificación de la elegibilidad para el EITC .....	282
18	Programas de Medicaid y de seguro de salud infantil	
	Introducción.....	284
	Servicios cubiertos por Medicaid .....	284
	Elegibilidad para Medicaid: en general.....	286
	Utilización de SSI como conducto hacia la elegibilidad automática de Medicaid.....	287
	Cuatro disposiciones que permiten a ex-destinatarios del SSI retener Medicaid.....	288
	Obtención de Medicaid a través del Programa de Necesidad de Cobertura Médica o de Ingresos Sobrantes.....	290
	Dispensas basadas en el hogar y la comunidad .....	291
	Programa de compra de Medicaid.....	292
	Apelación de las decisiones sobre Medicaid .....	293
	Recursos de Medicaid en Internet .....	294
	Introducción al Programa estatal de Seguro de Salud Infantil .....	294
	Generalidades del programa: Puntos básicos del SCHIP .....	295
	Criterios de elegibilidad para SCHIP .....	296
	Servicios del SCHIP disponibles.....	297
	Participación en los costos .....	300
	Conclusión.....	300

**Sección cinco:  
Planeamiento de  
beneficios**

**Capítulos**

19	Estrategias efectivas de comunicación	
	Introducción.....	301
	Habilidades activas de escucha .....	301
	Comunicación “sin prejuicios” .....	302
	Comunicación expresiva .....	303
	Lenguaje corporal.....	303

Tono de voz y modulación .....	304
Palabras .....	304
Habilidades para entrevistar .....	304
Habilidad de negociación .....	309
Seis reglas para una negociación exitosa.....	310
Mediación.....	310
Comentarios finales .....	311
20 Recolección, análisis, asesoramiento y reporte de datos	
Árbol de toma de decisiones sobre BPA&O .....	312
Recolección de datos y desarrollo de perfiles .....	313
Recolección de información demográfica personal .....	314
Comprender las metas personales y perspectivas futuras .....	315
Resumen de los datos demográficos personales y de las perspectivas futuras: <i>Ejercicio</i> .....	316
Descripción y reporte sobre la discapacidad .....	317
Recolección de información sobre y de otros prestadores de servicio con los que la persona pueda estar involucrada .....	318
Resumen de los ingresos mensuales.....	321
Reporte de los ingresos mensuales .....	323
Preparación del presupuesto mensual: <i>Ejercicio</i> .....	324
Identificación y resumen de recursos .....	324
Identificación de bienes esenciales para la autosuficiencia PESS.....	326
Desarrollo e información sobre los antecedentes de empleo.....	327
Realización de un análisis del período de prueba laboral.....	329
Análisis del período de elegibilidad ampliado .....	332
Aplicación del restablecimiento inmediato de beneficios .....	334
Formulación de las necesidades de seguro de gastos médicos.....	335
Revisión, proyección y documentación de las necesidades de seguro de gastos médicos .....	338
Identificación e informe de los gastos laborales relacionados con la discapacidad .....	340
Identificación y recomendación del uso del gasto por trabajo de no videntes .....	342
Análisis, proyección y documentación del subsidio.....	343
Análisis del plan para el logro de la autosuficiencia: antecedentes y uso potencial .....	345
Acceso Laboral.....	347
Llevar notas completas .....	347
Verificación del perfil .....	348
Recolección de datos/ <i>Ejercicio</i> .....	348
Guiones para perfiles.....	348
Desarrollo de un informe integral.....	352
Documentación del análisis de hipótesis y cálculo de ingresos disponibles/ <i>Ejercicio</i> .....	352
Cálculo de la hipótesis/ <i>Ejercicio</i> .....	354

**Sección seis:  
Asistencia sobre  
beneficios**

Comentarios de cierre y  
recomendaciones sobre la hipótesis final .....354  
Verificación de la corrección de los consejos que se brindarán .....355  
Uso del perfil para el asesoramiento .....355  
Asesoramiento y consejo a corto plazo .....356

**Capítulos**

21 Planeamiento del apoyo  
Introducción.....357  
Planes de apoyo .....357  
Plan amplio de apoyo de beneficios .....359  
Plan amplio de apoyo de beneficios completo .....360  
Ideas adicionales sobre el planeamiento del apoyo.....361  
Introducción a otros sistemas de apoyo.....361  
Historia del SSA y la Rehabilitación Vocacional.....368  
Programa de acceso laboral y autosuficiencia.....370  
Elegibilidad para el Acceso Laboral.....371  
El Ticket .....372  
Protección por la Revisión Médica de continuidad de  
la discapacidad (CDR) y uso del Ticket.....374  
Finalización del Ticket .....378  
Gerente del Programa.....378  
Redes de Empleo(EN) .....379  
Agencias estatales de rehabilitación vocacional.....381  
Plan de Trabajo Personalizado .....381  
Sistemas de pago de la Red de Empleo .....382  
Selección de un sistema de pago de una EN .....382  
Pago bajo los dos sistemas de pago de la EN.....383  
Pagos a Agencias estatales de VR.....386  
Limitaciones sobre pagos a las EN.....386  
Resolución de conflictos .....387  
Conflictos entre beneficiarios y agencias estatales de VR .....387  
Conflictos entre beneficiarios y las EN.....389  
Representación de beneficiarios en conflictos relativos al Ticket.....390  
Conflictos entre las EN y los Gerentes del Programa .....390  
Preguntas y Respuestas sobre el acceso laboral .....391  
Integración del planeamiento sobre beneficios y los apoyos  
de asistencia con los conceptos de prestación de servicios  
existentes .....391  
Plan de educación personalizada y el planeamiento de la transición ..392  
Declaración de necesidades de instrucción para la transición.....392  
Desarrollo del IEP .....393  
Conjunto de actividades coordinadas.....396  
Continuación del pago de beneficios .....396  
Plan individualizado para empleo y rehabilitación vocacional  
estatal .....397  
Plan individual de servicios y otros programas estatales .....399  
Estudio de caso de un plan de apoyo.....401

	<p>22 Asistencia sobre beneficios a largo plazo</p> <p>    Introducción.....402</p> <p>    Características de los beneficios de la asistencia .....402</p> <p>    Estrategias proactivas de monitoreo y asistencia sobre beneficios .....405</p> <p>    Reuniones de manejo de beneficios .....405</p> <p>    Momentos críticos de transición o puntos de contacto.....407</p> <p>    Puntos de contacto relativos al SSI .....407</p> <p>    Puntos de contacto del SSDI .....411</p> <p>    Puntos de contacto que se aplican tanto a los programas de SSI como de SSDI .....413</p> <p>    Aviso de acción del SSA .....416</p> <p>    Información y derivación .....418</p> <p>    Resolución de problemas y manejo de crisis.....418</p> <p>    Estrategias para la solución de problemas.....418</p> <p>    Qué hacer y qué no hacer en el manejo de crisis.....420</p> <p>    Plan de intervención en caso de crisis .....421</p> <p>    Estudios de casos de manejo de crisis .....422</p> <p>    Estrategias para manejar la carga de trabajo .....423</p> <p>    Establecer y mantener un registro de caso .....424</p> <p>    Importancia de la coherencia y exactitud de los reportes al SSA.....425</p>
	<p><b><u>Capítulos</u></b></p>
<p><b>Sección siete: Servicios de extensión</b></p>	<p>23 Servicios de extensión y creación de redes</p> <p>    Introducción.....427</p> <p>    Qué es una red .....427</p> <p>    Partes interesadas importantes .....427</p> <p>        Beneficiarios y destinatarios .....427</p> <p>        Miembros de la familia .....428</p> <p>        Consejeros .....428</p> <p>        Proveedores de servicio.....428</p> <p>        Planificadores/administradores de casos.....429</p> <p>        Personal de apoyo .....429</p> <p>        SSA .....429</p> <p>    Análisis de partes interesadas/<i>Ejercicio</i> .....429</p> <p>    Estrategias para crear una red.....430</p> <p>    Pasos importantes para desarrollar una red .....430</p> <p>        Crear beneficios mutuos.....430</p> <p>        Establecer la confianza.....431</p> <p>        Fomentar la colaboración.....431</p> <p>    Mantenimiento de una red efectiva .....432</p>
<p><b>Sección Ocho: Consideraciones Éticas</b></p>	<p>24 Consideraciones Éticas</p> <p>    Aplicación de la información de este Manual .....433</p> <p>    Consideraciones éticas .....433</p> <p>    Ejemplos de algunos dilemas éticos a los que se enfrentan los especialistas en beneficios.....436</p> <p>    Código de conducta profesional .....437</p> <p>    Pasos siguientes.....438</p>

**Sección Nueve:  
Información  
específica de cada  
estado**

Esta sección se ha preparado para incluir la información que se haya podido recolectar relativa a los estados.

**Sección Diez:  
Materiales  
Suplementarios**

Esta sección se ha preparado para incluir los materiales distribuidos durante la capacitación y otros materiales de apoyo pertinentes a este programa.

**Apéndices**

Apéndice A. ....	439
Apéndice B. ....	446
Apéndice C. ....	449
Apéndice D. ....	450
Apéndice E. ....	452
Apéndice F. ....	455
Apéndice G. ....	503
Apéndice H. ....	515
Apéndice I. ....	521
Apéndice J. ....	523
Apéndice K. ....	528
Apéndice L. ....	533
Apéndice M. ....	543

## INFORMACIÓN DE CONTACTO



Cornell University

### **Cornell University**

*El empleo y la Incapacidad Instituyen*

Work Incentive Support Center

ILR Extension Bldg., Rm. 201

Ithaca, New York 14853-3901

607-255-7727 (correo de voz)

607-255-2891 (TTY)

607-255-2763 (fax)

ilr\_edi@cornell.edu (correo electrónico)

<http://www.edi.cornell.edu>



### **University of MO-Columbia**

Tri-Regional BPAO Training and Technical Assistance Center

C. David Roberts

#98 Corporate Lake Drive

Columbia, MO 65203

Teléfono: 573-882-3807

Fax: 573-882-1727

[robertsc@missouri.edu](mailto:robertsc@missouri.edu)



### **Virginia Commonwealth University**

Benefits Assistance Resource Center

Susan O'Mara

1314 West Main Street

Richmond, Virginia 23284-9063

Teléfono: 804-828-1851

Fax: 804-828-2193

[soevans@rols.com](mailto:soevans@rols.com)

Este programa de capacitación ha sido dictado con el auspicio de la Administración del Seguro Social, en contacto con las instituciones arriba mencionadas, para servir como centros de capacitación regional y asistencia técnica.