



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Susana Martinez, Governor
Brent Earnest, Secretary
Mary Brogdon, Director

Manual Revision Memorandum

ISD-MR 18-03

TO: ISD Employees
FROM: Mary Brogdon, Director, Income Support Division
DATE: January 2, 2018
RE: Forms Manual Revision for ISD 615 Fair Hearing Brochure

Form ISD 615 "Fair Hearing Brochure" has been updated with language to attain a sixth grade reading level. The purpose of the brochure is to give information to recipients about the Fair Hearings Bureau as well as the Fair Hearings process. The ISD 615 will be delivered to the field offices through the Business Operations Center.

Instruction:

New- Form ISD 615 Fair Hearing Brochure revised 9/6/17
Form ISDSP 615 Fair Hearing Brochure Spanish revised 9/6/17

Old- Form ISD 615 Fair Hearing Brochure revised 12/31/15
Form ISD 615 Fair Hearing Brochure Spanish revised 12/31/15

This form has been posted to the forms drive: \\disfasv025\ISDForms

If you have questions regarding this MR, please contact Gavino Archuleta at (505) 827-7244 or by e-mail at Gavino.Archuleta@state.nm.us.

Attachment: ISD 615 Fair Hearing Brochure revised 9/6/17
ISDSP 615 Fair Hearing Brochure Spanish revised 9/6/17

En Su Audiencia

Usted Tiene el Derecho a Presentar Su Caso

Antes de su audiencia, envíe por fax ó envíe las copias de los documentos y otras evidencias a su oficial de audiencias a la dirección indicada en la notificación de su audiencia.

En la Audiencia Usted Puede:

- Explicar al oficial de audiencias qué es lo que usted quiere y por qué debería de tenerla.
- Explicar por qué los documentos y otras evidencias que usted envía al oficial de audiencias ayudarán a probar su versión de los hechos.
- Explicar por qué usted no está de acuerdo con el HSD.
- Haga preguntas al personal de HSD y testigos.

El Juez podría hacerle preguntas para entender su caso.

Sea paciente y respetuoso(a) durante la audiencia.

Después de la Audiencia

Después de la audiencia, el Juez hará un reporte llamado "Decisión Recomendada". El Director de la División de Servicios Humanos decidirá si la acción tomada fue correcta ó no, basándose en su Audiencia Justa. Después que el Director haya tomado la decisión, usted recibirá una carta llamada "Decisión de la Audiencia: la cual le dirá los resultados de la audiencia. Usted tiene el derecho de apelar la decisión, si usted no está de acuerdo con ella. *asi que lea está forma cuidadosamente* y siga las instrucciones de cómo llenarla. Usted tiene 30 días para apelar.

Si Usted Necesita Ayuda:

Usted Puede Tener a Alguien para que lo Ayude

- Usted puede ser ayudado por abogado ó por cualquier otra persona que usted autorice.
- Si alguien lo está ayudando con su audiencia, complete una "Solicitud para Acceso del Registro del Caso" (Form ISD 121), de esta manera HSD sabrá que esa persona es su representante autorizado.

Para Obtener Asistencia Legal

HSD no pagará por un abogado. Sin embargo, la Línea Directa de Acceso Legal le proporciona consejos por teléfono y quizás pueda ayudarle a resolver sus dificultades con el HSD ó el proceso de la audiencia. Ellos también le pueden dirigir a la oficina de Asistencia Legal NM mas cercana a usted.

Línea Directa de
Acceso Legal:
1-800-340-9771



Usted tiene el derecho a un intérprete gratuitamente. Informe al HSD si usted necesita un intérprete antes ó durante la audiencia llamando al: 1-800-432-6217 x 6.

Información de Necesidades Especiales Si Ud. es una persona con alguna incapacidad y Ud. requiere esta información en un formato alternativo o requiere algún tipo de acomodamiento especial para poder participar en cualquier audiencia pública, programa o servicios, comuníquese con el Coordinador de La Ley de Estadounidenses con



Discapacidades del Departamento de Servicios Humanos llamando al número 1-505-827-7701, o a través del Sistema de Retransmisión de Nuevo México TDD al 1-800-659-8331 o puede oprimir 711. El Departamento solicita la comunicación previa de por lo menos 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (Revisado 09/15/14)

HSD

AUDIENCIA
JUSTA



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Cómo ponerse en contacto con el
Departamento de Servicios
Humanos

Oficina de Audiencia Justa:

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6217

Fax: 1-505-476-6213

P.O. Box 2348

Santa Fe, NM 87504

Solicitando una Audiencia: Por qué, Cómo y Cuándo

¿Puedo Solicitar una Audiencia Justa?

Usted tiene el derecho a tener una Audiencia Justa referente a ciertas decisiones que el Departamento de Servicios Humanos (Human Services Department (HSD)) hizo en su caso y que usted no está de acuerdo con ello, tales como:

- Negarle su solicitud
- Disminuir sus beneficios
- Detener sus beneficios
- No procesar a tiempo su solicitud

¿Que es una Audiencia Justa?

Una Audiencia Justa es su oportunidad para ser escuchado. Si usted no está de acuerdo con lo que el Departamento de Servicios Humanos (HSD) hizo en su caso, usted puede solicitar una Audiencia Justa. Una persona que no haya trabajado en su caso revisará lo sucedido y formulará una recomendación sobre si la acción tomada fue correcta o no. Esta persona es nombrada Juez de Derecho Administrativo (Administrative Law Judge (ALJ)). Después un Director de División del HSD tomará la decisión final del Departamento.

¿Cuándo Debería Solicitar una Audiencia Justa?

Solicite una Audiencia Justa lo más pronto posible. Usted tiene hasta 90 días para solicitar una Audiencia Justa desde la fecha de la notificación de la acción. Si usted desea seguir recibiendo sus beneficios regulares hasta la audiencia, entonces usted sólo tiene 13 días después de la notificación, para solicitar seguir recibiendo los.

FORMAS PARA SOLICITAR UNA AUDIENCIA:

- ◆ Solicite la audiencia en su oficina local de ISD; ó
- ◆ Llene la sección de solicitud de audiencia en la notificación que recibió desde ISD y regrésela al ISD; ó
- ◆ Pida una forma para Solicitud de Audiencia Justa (ISD 215) y regrésela a la Oficina de Audiencias ó a su oficina local ISD; ó
- ◆ Escriba su solicitud de audiencia en un papel y regrésela al ISD; ó
- ◆ Llame a la Oficina de Audiencia Justa ó a su oficina local de ISD.

Preparándose para su Audiencia

Fecha y Hora de Su Audiencia

Dentro de los 10 días antes de su audiencia, usted deberá recibir una notificación con la hora, fecha, y lugar de su audiencia y con la información acerca del proceso de la audiencia. Dado el caso que casi todas las audiencias son hechas por teléfono, esta forma también proveerá el número de teléfono y código necesario para acceder a la audiencia. Si usted no se presenta ó no llama para su audiencia, su reclamación será cancelada. Si usted no puede tener la audiencia a la hora programada, usted deberá llamar al número de teléfono que está en la notificación antes de la fecha de la audiencia para reprogramar una nueva fecha. Usted podrá posponer la audiencia una sola vez.

Resumen de la Evidencia

El personal del HSD creará un "Resumen de Evidencia". Este documento deberá explicar:

- Cómo el HSD procesó y determinó su caso.
- Toda la información y documentos que el HSD utilizó para decidir qué hacer en su caso.
- Las reglas ó políticas seguidas por el HSD.

Obtener una copia de este documento le ayudará a entender lo que va explicar al oficial de la audiencia. Pregunte al personal de HSD ó al trabajador de su caso por una copia

Examine Su Expediente

Usted tiene el derecho de revisar el expediente de su propio caso todos los documentos que sean utilizados en la audiencia. El personal de HSD debe darle copia de los documentos que usted necesite para preparar su audiencia de forma gratuita.

Importante: Si la audiencia no se resolvió a su favor, usted podría tener que devolver todo ó parte de los beneficios que usted recibió después de que solicitó la audiencia justa y hasta que la decisión final fue determinada.

Consejo: Usted puede retirar su solicitud de audiencia por escrito o verbalmente, si su problema ha sido resuelto.

Sus Derechos Civiles Declaración de no discriminación. Se prohíbe a esta institución discriminar sobre la base de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, creencias religiosas o políticas. El Departamento de Agricultura de los EE. UU. también prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el

USDA. Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio Federal de Re-transmisión) al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio Federal de Re-transmisión) al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA (AD-3027) que está disponible en línea en: <http://www.azsc.usda.gov/complaint.html>, llame, escriba o envíe en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

(1) correo: U.S. Department of Agriculture

Office of the Assistant Secretary for Civil Rights

1400 Independence Avenue, SW

Washington, D.C. 20250-9410

(2) fax: (202) 690-7442; ó

(3) correo electrónico: program.unicode@usda.gov.

Para obtener información adicional relacionada con problemas con el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), las personas deben comunicarse con el número de línea directa USDA SNAP Hotline al (800) 221-5689, que también está disponible en español, o llame a los números de información líneas directas de los estados (haga clic en el vínculo para ver una lista de los números de las líneas directas de cada estado) que se encuentran en línea en: http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm

Para presentar una denuncia de discriminación relacionada con un programa que recibe asistencia financiera federal a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés), escriba al: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, o llame al (202) 919-0403 (voz) ó al (800) 537-7697 (sistema TTY).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades. (Revisado 10/14/15)

Para presentar una queja a través de HSD de la discriminación y/o el tratamiento grosero con respecto a un programa donde recibe asistencia financiera federal o estatal, un formulario de queja está disponible en la oficina de ISD ó usted también puede escribir a: NM Human Services Department, ISD Rights Director, P.O. Box 2348 Santa Fe, 87504-2348 ó enviarlo por fax al (505)-827-7241.

At Your Hearing

You Have a Right to Present Your Case

Before your hearing, fax or send copies of documents and other evidence to your Judge at the address on your hearings notice.

At the hearing you can:

- Explain to the Judge what you want and why you should get it.
- Explain why the documents or other evidence you sent the Judge help prove your side of the story.
- Explain why you disagree with HSD.
- Ask HSD's staff and witnesses questions.

The Judge may ask you questions, so they can understand what your case is all about.

Be patient and respectful in the hearing.

After the Hearing

After the hearing, the Judge will make a report called, "Recommended Decision". The Human Services Division Director will decide whether the action was right or wrong, based on your Fair Hearing. After the Director has made a decision, you will get a letter called, "Hearing Decision" that will tell you what the result of the hearing was. You do have the right to appeal this decision if you do not agree with it, so read this letter carefully to follow instructions on how to do this. You have 30 days to file the appeal.

If You Need Help:

You Can Have Someone Help You

- You can have a representative to help you at the hearing. This can be an attorney, a friend, a family member or anyone that you name help you.
- You will need to inform your Judge that you are having someone help you. They may require you to write out something or fill out a form.

Getting Legal Help

HSD will not pay for a lawyer. However, the Law Access Hotline provides advice over the phone and may be able to help you with resolving difficulties with HSD or the hearing process. They can also direct you to the nearest NM Legal Aid Office.

Law Access Hotline:

1-800-340-9771



You have a right to an interpreter at no cost to you. Let HSD know if you will need an interpreter before or during the hearing by calling: 1-800-432-6217 x 6

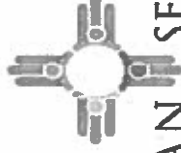
Special Needs Information

If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the Human Services Department, American Disabilities Act (ADA) coordinator at 1-505-827-7701 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (Revised 09/15/14)



HSD

FAIR
HEARING



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Contacting the

Human Services Department

Fair Hearings Bureau

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6217

Fax: 1-505-476-6213

P.O. Box 2348

Santa Fe, NM 87504

Requesting a Hearing: Why, How and When.

Can I request a Fair Hearing?

You have a right to a Fair Hearing about certain things that the Human Services Department (HSD) does in your case that you disagree with, such as:

- Denying your application
- Lowering your benefits
- Stopping your benefits
- Not timely processing your application

What is a Fair Hearing?

A Fair Hearing is your chance to be heard. If you do not agree with what HSD did on your case, you may ask for a Fair Hearing. A person who has not worked on your case will look at what happened and make a recommendation on whether the action was right or wrong. This person is called an Administrative Law Judge (ALJ). An HSD Division Director then makes the Department's final decision.

When Should I request a Fair Hearing?

Request a Fair Hearing as soon as possible. You have up to **90 days** from the date of the notice of action, to request a Fair Hearing. If you want to keep getting your regular benefits until the hearing, then you only have **13 days** after the date on the notice to ask for them to continue.

Tip: You can withdraw your hearing request in writing or verbally if your problem is solved.

WAYS TO REQUEST A HEARING

- ◆ Ask for a hearing at your local ISD office; or
- ◆ Fill out the hearing request section on a notice you received from ISD and return it to ISD; or
- ◆ Ask for a Fair Hearing Request form (ISD 215) and return it to the Hearings Bureau or your local ISD office; or
- ◆ Call the Fair Hearings Bureau or your local ISD office.

Your Civil Rights Non-discrimination Statement

This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion or political beliefs.

The U.S. Department of Agriculture also prohibits discrimination based on race, color, national origin, sex, religious creed, disability, age, political beliefs or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA. Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotape, American Sign Language, etc.), should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

To file a program complaint of discrimination, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, (AD-3027), found online at: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, and in any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992.

Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
fax: (202) 690-7442; or
- (2) email: program.intake@usda.gov.

For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at: http://www.fns.usda.gov/snapp/contact_info/hotlines.html.

To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (TTY).

This institution is an equal opportunity provider. (Revised 10/14/15)

To file a complaint through HSD of discrimination and/or rude treatment regarding a program receiving Federal or State financial assistance, a complaint form is available at the ISD office or you may write to: NM Human Services Department, ISD Civil Rights Director, P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504-2348 or by fax (505) 827-7241.

Preparing for Your Hearing

Date and Time of Your Hearing

Within 10 days prior to your hearing, you should receive a Scheduled Notice of Fair Hearing. This form will tell you when and what time your hearing will be held. Since most hearings are done on the phone, this form will have a telephone number and a code that you need to access the hearing. If you do not go to or call in to your hearing, your claim will be dismissed. If you cannot have the hearing at the scheduled time, you must call the phone number on the notice before the hearing date to reschedule. You can only postpone the hearing one time.

Summary of Evidence

HSD staff must create a "Summary of Evidence". This document should explain:

- All the information and documents HSD used to decide what to do in your case.
- The rules or policies HSD followed.

This SOE should be sent to you, but you can ask HSD staff or your case worker to get you a copy before the hearing.

Examine Your Case File

You have a right to look through your own case file and all documents to be used at the hearing. HSD staff must give you copies of documents you need to prepare for your hearing free of charge.

Important: If the hearing is not resolved in your favor, you may have to repay all or part of the benefits you received after

Tip: Keep copies of all your papers and letters from HSD, as well as the envelopes.