

# Peace River Center®

## **Plan de Herramientas Auxiliares Peace River Center Enero 1, 2017 (Febrero)**

Peace River Center deberá cumplir con la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, 29 USC 794, tal como se aplica en 45 CFR Parte 84 (en lo sucesivo, la Sección 504) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 42 USC 12131, tal como se aplica por 28 CFR Parte 35 (en lo sucesivo, ADA). Este plan está disponible en formatos alternativos a petición del personal y los participantes.

### **Punto Único de Contacto**

El Punto Único de Contacto y Coordinador de la Sección 504, “Chief Operating Officer”, asegurará una comunicación efectiva con clientes o acompañantes que sean Personas Sordas o con Dificultades Auditivas de conformidad con la Sección 504 y la ADA. El Punto Único de contacto y Coordinador de la Sección 504 se asegurará de que los empleados estén conscientes de los requisitos, las funciones, las responsabilidades y los puntos de contacto asociados con el cumplimiento de la Sección 504 y la ADA.

### **Provisión de Herramientas Auxiliares y Servicios**

Peace River Center en todo momento reconocerá que las preferencias del cliente o acompañante tienen una importancia primordial en determinar que herramientas auxiliares o servicios ofrecer. Si se considera que la comunicación a través de una herramienta auxiliar o servicio específico está siendo ineficaz, el personal consultara con el cliente o acompañante para determinar una auxiliar auditivo o servicio más efectivo para la comunicación. Se deberá documentar en la ficha del paciente sobre el intento de mejorar la eficacia de las herramientas auxiliares y servicios.

El personal del centro deberá obtener herramientas auxiliares que estén acordes con la evaluación de la comunicación y solicitud de servicios de un cliente o acompañante que sea una Persona Sorda o con Dificultades Auditivas. Las certificaciones de todos los intérpretes profesionales deberán ser verificadas.

Si el personal no está familiarizado con una herramienta auxiliar o servicio solicitado por un cliente o acompañante, debe solicitar la información de su supervisor directo, de su punto único de contacto, o de las normas del centro o agencia.

### **Provisión de Intérpretes de forma oportuna**

El personal de Peace River Center deberá proporcionar intérpretes para los clientes y acompañantes que sean Personas Sordas o con Dificultades Auditivas en forma oportuna, de conformidad con las siguientes normas:

# Peace River Center®

- a. **Solicitudes no programadas de intérpretes:** Para cualquier situación de emergencia que no es una cita programada, el personal debe conseguir y tener disponible un intérprete certificado o calificado tan pronto como sea posible, pero en ningún caso después de dos (2) horas, a partir del momento en que el cliente o acompañante o el personal solicita un intérprete, lo que sea que ocurra primero. Si la situación no es una emergencia, el personal debe ofrecer hacer una cita cuando sea conveniente para el cliente o acompañante (y proporcionar un intérprete si se estima necesario para lograr una comunicación efectiva), pero no más allá que el siguiente día hábil.
- b. **Solicitudes programadas de intérpretes:** Para eventos planificados, el personal tendrá disponible un intérprete certificado a la hora de la cita programada. Si un intérprete no se presenta a la cita programada, el personal deberá tomar todas las medidas adicionales necesarias para que un intérprete calificado esté disponible para el cliente o acompañante que sea una Persona Sorda o con Dificultades Auditivas lo antes posible, pero en ningún caso más tarde de dos (2) horas después de la cita programada

## **Documentación de herramientas auxiliares**

Peace River Center deberá documentar en la ficha del cliente cual es el método preferido de comunicación del cliente o acompañante y todas las herramientas auxiliares solicitadas y servicios provistos. Documentos y formularios que acrediten cuándo y cómo el centro proporcione herramientas auxiliares y servicios a los clientes o acompañantes deberán permanecer dentro del archivo correspondiente del cliente (HCE / papel) durante siete años. Las formas incluyen pero no se limitan a:

- Evaluación del cliente o acompañante y Evaluación y Auxiliares Auditivos y Registro de servicios
- Solicitud del Cliente o Acompañante por Asistencia gratuita en la Comunicación o la exención

## **Solicitud de Herramientas Auxiliares Denegada**

Si alguna petición no es atendida también debe documentarse, junto con una justificación válida,. El Director Ejecutivo del Centro es la única persona autorizada a denegar solicitudes de herramientas auxiliares realizados por un cliente o acompañante.

## **Referidos**

Si los clientes o acompañantes son derivados (referidos) a otras agencias, el proveedor debe asegurar que la agencia receptor sea notificado sobre el método de comunicación preferido del cliente o acompañante y sobre las herramientas auxiliares y servicios necesarios. Para facilitar lo anterior, Peace River Center se asegurará de que el participante este de acuerdo con el referido (derivación) y firme un formulario autorizando la Divulgación de Información.

# Peace River Center®

## **Formulario de Comentarios del cliente**

El proveedor deberá distribuir Formularios de Comentarios del Cliente a los clientes o acompañantes que sean Personas Sordas o con Dificultades Auditivas y proporcionar ayuda para completar el formulario si el cliente o acompañante lo solicita. El Formulario de Comentario del Cliente original debe ser enviada al DCF, Oficina de Derechos Civiles de 1317 Winewood Boulevard, Edificio 1, Room 110, Tallahassee, FL 32399-0700 por el participante o si se solicita, por el centro. **No se conservara una copia del Formulario Comentarios del Cliente en su archivo.**

## **Señalización**

El Punto Único de Contacto y Coordinador de la Sección 504 se asegurará de que Avisos visibles que proporcionan información acerca de la disponibilidad de herramientas auxiliares y servicios adecuados sin costo para personas con sordera o dificultades auditivas, clientes o acompañantes, estén ubicados cerca de donde la gente ingresa o es admitida a los centros. Los Avisos aprobados se pueden descargar a través de Internet en: <http://www.dcf.state.fl.us>

## **Informes HHS**

El centro deberá presentar HHS informes mensuales, no más tarde del 5 día de cada mes, para el “CFBHN Contract Manager,” el “DCF/SAMH Contract Manager,” y el “Heartland for Children’s Contract Manager.”

## **Arreglos Especiales para Eventos**

El centro deberá garantizar la accesibilidad a las reuniones, conferencias y seminarios a personas con discapacidad, a personas con Conocimientos Limitados del Inglés y a Personas Sordas o con Dificultades Auditivas, mediante la publicación de la siguiente declaración en todos los avisos de eventos y anuncios previos al evento:

*El centro proporcionará arreglos especiales, incluyendo Intérpretes del Lenguaje de Señas Americano, Dispositivos de escucha asistida, formatos alternativos de materiales impresos, y subtítulos en tiempo real, a pedido de Personas Sordas o con Dificultades Auditivas o que viven con Discapacidad. Para garantizar arreglos especiales por favor haga su solicitud dentro de 7 días antes del evento a Bennie Allred, al 863-519-0575 o [ballred@peacrivercenter.org](mailto:ballred@peacrivercenter.org).*

## **Entrenamiento del Personal**

El personal del centro deberá recibir capacitación sobre cómo proporcionar herramientas auxiliares y servicios para personas con discapacidad y dominio limitado del Inglés (LEP) dentro de los 60 días de comenzar el empleo. Cursos de actualización se llevarán a cabo anualmente con una clase de “Learning Pointe” titulada “Florida’s DCF Support of the Deaf or Hard-of-Hearing” Documentación del adiestramiento se mantendrá en el archivo de capacitación de cada empleado.

# Peace River Center®

## Recursos para Herramientas Auxiliares

### **Intérpretes del Lenguaje de Señas**

**“Absolute Quality Interpreting Services,” LLC (AQI)** (*“Total Calidad en Servicios de Interprete”*)

(disponible las 24 horas, 7 días a la semana)

Teléfono: 813-785-1214 (voz o texto)

Fax: 813-200-3469

Email: [info@AQIservices.com](mailto:info@AQIservices.com)

**“Accessible Communications for the Deaf” (ACD)** (*“Comunicación accesible para Personas Sordas”*)

(disponible las 24 horas, 7 días a la semana)

Teléfono: 954-578-3081 (Lunes-Viernes 8-5 pm)

Línea de emergencia: 954-347-5749 (disponible las 24 horas, 7 días a la semana)

**“Angel Interpreting, LLC”** (*Interpretación del ángel*)

(disponible las 24 horas, 7 días a la semana)

Teléfono: 863-222-4049

Email: [info@angelvri.com](mailto:info@angelvri.com)

**“Sign Language Communications, Linda Combee,” CT / CI** (*“Comunicaciones en Lenguaje de Señas”*)

Teléfono: (863) 668-9123

**“Wendy Hamic,” CI**

(disponible algunas noches 5-9 pm)

Teléfono: (863) 661-5490

### **Dispositivos de escucha asistida**

“Pocketalkers” están ubicados en el departamento HIS de Gilmore, en la oficina de recepción del CSU, y en la oficina de recepción en Wachula. Para reservar el uso de un dispositivo, por favor, utilice la hoja de registro situada cerca del dispositivo.

### **Florida RELAY - 7-1-1**

A través del Servicio de Retransmisión de Florida (RELAY), las personas que utilizan equipo telefónico especializado pueden comunicarse con las personas que utilizan equipo telefónico estándar. Para llamar a Florida RELAY, marque **7-1-1** o utilice los números gratis correspondientes a continuación:

1-800-955-8771 (TTY)

1-800-955-8770 (Voz)

1-877-955-8773 (español)

1-877-955-8707 (criollo francés)

# Peace River Center®

**Servicios de Retransmisión en Video (VRS)** (cuando los clientes no están en la misma habitación—teléfono solamente).

El Servicio Federal de Retransmisión en Video (VRS) le permite a un usuario que utiliza el lenguaje de signos comunicarse a través de videoconferencia con un video intérprete certificado (VI) a través de la Internet. El VI luego habla/retransmite la conversación de signos por el teléfono - en tiempo real - a la persona que recibe la llamada escuchando (usuarios de teléfonos estándar). Usar el lenguaje de signos en un vídeo con movimiento de cuerpo completo, le permite al usuario de lenguaje de signos usar su lenguaje natural, transmitiendo expresiones faciales y otras señas asegurándose de que nada quede perdido en el proceso de traducción. Si el usuario de lenguaje de signos tiene un Teléfono de Video o un Programa/Software de Video Relay – Marque el 877-709-5797 (sin cita necesaria). Proporcionele al intérprete el nombre de su agencia, y el número de teléfono (los diez dígitos) del usuario de lenguaje de signos.

**Interpretación remota por video (VRI)** (cuando los clientes están en la misma habitación)

Interpretación remota por video (VRI) utiliza dispositivos de vídeo con cámaras y pantallas para ofrecer el lenguaje de signos y los servicios de interpretación de idiomas a través de un intérprete a distancia / fuera del sitio.

Para servicios de interprete por demanda de traducción de idiomas e intérpretes de lenguaje de signos, contacte a “Absolute Quality Interpreting Services,” LLC (AQI)

Teléfono: 813-785-1214 (voz/texto)

Fax: 813-200-3469

**CART:** Un proveedor CART usa una máquina de estenografía, un computador, y un programa/software para mostrar en pantalla todo lo que está siendo hablado, palabra por palabra. El texto es desplegado en un computador, un televisor, o una pantalla de proyección.

Notificar al Director de Operaciones, si los servicios de CART son solicitados por un cliente o acompañante.

**Intérpretes para Personas con Conocimientos Limitados del Inglés**

Si un participante es una persona con conocimientos limitados del Inglés y requiere un intérprete, el personal debe usar al **Personal Calificado en Idioma Extranjero de este Centro** a menos que se estime que el intérprete está siendo ineficaz. De acuerdo con la política de CM-301, "Sólo en una situación de crisis debe un profesional no certificado, miembro de la familia, o pareja (del individuo) ser llamados a interpretar."

# Peace River Center®

## Intérpretes Calificados en Idioma Extranjera de este Centro

NOMBRE PERSONAL	IDIOMA	NUMERO DE CONTACTO	DOMINIO
Angelica Marquez	Español – Sebring/Lakeland DV	863-386-1168/863-413-2701	Leer, Escribir, Hablar
Ellen Rotsgalm-Oris	Dutch– Sebring DV	863-386-1168	Leer, Escribir, Hablar
Carmen Nieves	Español – Sebring DV	863-386-1168	Leer, Escribir, Hablar
Norberta Tijerin	Español – Sebring DV	863-386-1168	Leer, Escribir, Hablar
Anna L. Martinez	Español – Lakeland DV	863-413-2730	Leer, Escribir, Hablar
Myriam Buitrago	Español -- TBOS	863-512-2080	Leer, Escribir, Hablar
Ibolya Stipkovits	Hungarian [Broken – German, Slovakian and Russian] -- Gilmore	Ext. 6299	Leer, Escribir, Hablar

## Conexión a un intérprete cuando el Personal Calificado en Idioma Extranjero de este Centro no es suficiente

1. Llame “Optimal Phone Interpreters” 1-877-746-4674
2. Solicite el Idioma necesario
3. Proporcione el Nombre y información de la cuenta: “Client ID # 7156”

# Peace River Center®

## Las quejas de los clientes

Si usted cree que se le negaron injustamente el acceso a los servicios o que fue discriminado:

1. Informe a la persona que le negó el acceso a los servicios que usted cree que se le han negado injustamente los servicios y explíquelo sus razones.
2. Pida hablar con un supervisor, inmediatamente.
3. Usted puede presentar su queja / reclamo por escrito o verbalmente. Dirija su queja al Administrador del Programa y / o al Director de Operaciones de Peace River Center. Incluya la siguiente información:
  - a. ¿Cuál servicio se le negó?
  - b. ¿Qué razón le dieron para negarle los servicios?
  - c. ¿Qué persona le negó los servicios?
  - d. ¿En qué fecha se le negaron los servicios?

Además de las medidas anteriores, reclamos por discriminación también pueden ser presentadas externamente con el gobierno estatal y federal.

Directora Asistente de Personal para los Derechos Civiles  
1317 Winewood bulevar  
Edificio 1, Sala 110  
Tallahassee, FL 32399-0700  
850-487-1901

Director Ejecutivo  
Comisión de Relaciones Humanas de la Florida  
2009 Apalachee Parkway, Suite 100  
Tallahassee, FL 32301-4857  
850-488-7082

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.  
Oficina de Derechos Civiles  
Centro Federal de Atlanta, Suite 3B70  
61 Forsyth Street, SW  
Atlanta, GA 30303-8909  
404-562-7881

Departamento de Justicia de EE.UU.  
Sección de Coordinación y Revisión  
División de Derechos Civiles  
PO Box 66118  
Washington, DC 20035-6118  
202-514-0301