



## **Plan de Ayuda y Servicios Auxiliares Peace River Center 5 de mayo de 2022**

Peace River Center debe estar en cumplimiento con la Sección 504 de la Acta de Rehabilitación de 1973, 29 U.S.C. 794 tal como se aplica en 45 CFR Parte 84 (en lo sucesivo denominada Sección 504) y la Acta de Americanos con Discapacidad de 1990, 42 U.S.C.12131, tal como se aplica en 28 C.F.R. Part 35 (en lo sucesivo denominada ADA). Este plan está disponible en otros formatos a solicitud del personal o los participantes.

### **Punto de Contacto Único**

El Punto de Contacto Único y el Director Ejecutivo, Coordinador de la Sección 504, procurarán una comunicación efectiva con clientes o acompañantes que sean personas sordas o con dificultades auditivas (hipoacusias) en conformidad con la Sección 504 y la ADA. El Punto Único de Contacto y el Coordinador de la Sección 504 deberán velar por que los empleados conozcan los requerimientos, roles, responsabilidades, y Puntos de Contacto asociados con el cumplimiento de la Sección 504 y la ADA.

### **Prestación de Ayuda y Servicios Auxiliares**

Peace River Center en todo momento reconoce que las preferencias del cliente o acompañante tienen una importancia primordial en determinar qué ayuda y servicios auxiliares ofrecer. Si se considera que la comunicación a través de ayuda y servicios auxiliares específicos está siendo ineficaz, el personal consultará con el cliente o acompañante para determinar ayuda y servicios auxiliares más efectivos. Se documentarán en la ficha del paciente los esfuerzos por mejorar la efectividad de la ayuda y servicios auxiliares.

El personal obtendrá ayuda y servicios auxiliares acorde con la evaluación de comunicación y solicitud de servicios completada para cada individuo, ya sea cliente o acompañante, que se haya identificado como una persona sorda o con dificultades auditivas. Las certificaciones de todos los intérpretes deberán ser verificadas.

Si un empleado no está familiarizado con la ayuda y servicios auxiliares solicitada por un cliente o acompañante deberá conseguir la información a través de su supervisor directo, de nuestro Punto de Contacto Único, o de las normas del centro o agencia.

### **Prestación Expedita de Intérpretes**

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

- A. Solicitudes de intérprete no programadas: En una situación de emergencia, que no sea cita programada, el personal tendrá disponible un intérprete certificado o calificado tan pronto como sea posible y a más tardar en el plazo de dos horas a partir del momento en que el cliente, acompañante, o personal, lo soliciten, cualquiera que ocurra primero. Si la situación no es una emergencia, el personal ofrecerá programar una cita cuando sea conveniente para el cliente o



acompañante (y proporcionar un intérprete si se estima necesario para una comunicación efectiva), pero a más tardar al siguiente día hábil.

B. Solicitudes de intérprete programadas: 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 allá de dos (2) horas después de la cita programada

### **Documentación de Ayuda y Servicios Auxiliares**

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

- Evaluación de Comunicación del Cliente o Acompañante y Registro de Ayuda y Servicios Auxiliares
- Petición por Cliente o Acompañante para Ayuda gratuita en la Comunicación o Renuncia a la Asistencia gratuita

### **Solicitud de Ayuda y Servicios Auxiliares Denegada**

Si alguna petición no es atendida también deberá documentarse, junto con una justificación válida, en la Evaluación de Comunicación del Cliente o Acompañante y Registro de Ayuda y Servicios Auxiliares; asimismo, una copia de esta documentación se le proveerá al cliente (o acompañante). El Director Ejecutivo del Centro es la única persona autorizada a denegar ayuda y servicios auxiliares solicitados por un cliente o acompañante.

### **Derivaciones ('Referidos')**

Si los clientes o acompañantes son derivados a otras agencias, el proveedor debe asegurarse que la agencia receptora sea notificada sobre el método de comunicación preferido por el cliente o acompañante y sobre los ayuda y servicios auxiliares necesarios. Para facilitar lo anterior, Peace River Center se asegurará de que el participante esté de acuerdo con la derivación (referido) y firme un formulario autorizando la Divulgación de Información.

### **Cuestionario de Opinión del Cliente (Retroalimentación)**

El proveedor de servicios deberá distribuir un Formulario de Respuesta para clientes/acompañantes al participante o acompañante que sea una persona sorda o con dificultades auditivas y prestar asistencia



para completar el formulario si esta así lo pide. El original deberá ser enviado al Departamento de Niños Y Familias (DCF), Oficina de Derechos Civiles, 1317 Winewood boulevard Edificio 1, Sala 110 Tallahassee, FL 32399-0700 por el participante, o si éste así lo requiere, por el Centro. No se debe guardar una copia del Formulario de Respuesta para clientes/acompañantes en la ficha del paciente.

### **Señalización**

Se publicará una copia del Plan de Ayuda y Servicios Auxiliares de la Agencia, en versión Inglés y Español, en el sitio web de la agencia y los empleados tendrán acceso a imprimirlas a través de la intranet. Otros formatos del Plan también estarán disponibles a solicitud. El Punto Único de Contacto y el Coordinador de la Sección 504 procurarán que hayan anuncios visibles informando sobre la disponibilidad de ayuda y servicios auxiliares, sin costo para el cliente o acompañante que sea una persona sorda o con problemas auditivos; estos deberán estar ubicados cerca de las entradas y áreas de admisión en las distintas localidades del Centro. Anuncios autorizados pueden ser bajados de la internet a través del sitio web <http://www.def.state.fl.us>.

### **Informes HHS**

El Centro deberá enviar informes HHS mensualmente al administrador de contratos de la CFBHN, al administrador de contratos de la DCF/SAMH, y al administrador de contratos de Heartland for Children, a más tardar el 5to día de cada mes.

### **Adaptaciones y Eventos**

El Centro debe garantizar el acceso efectivo a las reuniones, conferencias, y seminarios de personas con discapacidad, personas con limitaciones en el dominio del idioma inglés, y personas sordas o con dificultades auditivas, colocando la siguiente declaración en todos los anuncios del evento y propagandas previas a un evento:

El Centro proveerá servicios y adaptaciones razonables incluyendo Intérpretes de lenguaje de señas estadounidense (ASL), dispositivos de tecnología de asistencia, formatos alternativos para material impreso, y sistemas de texto en tiempo real para personas con deficiencias auditivas. Para garantizar adaptaciones requeridas por favor solicitarlas dentro de los 7 días previos al evento contactando a Candace Barnes al 863-519-0575 o [cbarnes@peacrivercenter.org](mailto:cbarnes@peacrivercenter.org).

### **Entrenamiento del Personal**

El personal del Centro recibirá entrenamiento en cómo proveer ayuda y servicios auxiliares para personas con discapacidad y para personas con Dominio Limitado del Idioma Inglés (LEP, por sus siglas en Inglés) dentro de 60 días una vez iniciado su empleo. Y una vez al año se hará un curso de repaso a través de Learning Pointe en la clase titulada Apoyo para personas sordas o con dificultades auditivas del Departamento de Niños y Familias de Florida. Documentación de los entrenamientos se mantendrá en un archivo de entrenamiento para cada empleado.



## **Recursos para Ayuda y Servicios Auxiliares**

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

#### **Absolute Quality Interpreting Services, LLC (AQI)**

(disponible las 24 horas, 7 días a la semana)  
Teléfono: 813-785-1214 (mensaje de voz o texto)  
Fax: 813-200-3469  
Email: info@AQIservices.com

#### **American Sign Language Services, Inc (ASL)**

(disponible las 24 horas, 7 días a la semana)  
Teléfono: 888-744-6275/407-518-7900 (lunes-jueves 8:30am-4:30 pm, viernes 8:30 AM-1:00 PM)  
Buscapersona de emergencia: 407-931-8050 (Solicitud fuera de horario)  
Fax: 407-518-7903  
Email: scheduling @aslservices.com

#### **Angel Interpreting, LLC**

(disponible las 24 horas, 7 días a la semana)  
Teléfono: 863-222-4049  
Email: info@angelvri.com

#### **Wendy Hamic, CI**

(disponible algunas noches 5-9 pm)  
Teléfono: (863) 661-5490

### **Dispositivos de escucha asistida**

**Amplificadores de sonido personales** ("Pocketalkers") están ubicados en el departamento HIS de Gilmore, en la oficina de recepción del CSU en Bartow, en la sala de medicamentos del CSU en Lakeland, y en la oficina de recepción en Wauchula. 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)



**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). Proporcionarle 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 / de forma remota. Para programar servicios, contacte "American Sign Language Services"(ALS, Inc) (Servicios de Lenguaje Americano de Signos) al 888-744-6275 or 407-518-7900.

**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 cliente será asignado al Profesional de PRC que hable el mismo idioma. Si un profesional calificado no se encuentra disponible, el personal debe utilizar los servicios de "Optimal Phone Interpreters" (Interpretes por telefono óptimos) llamando al 1-877-746-4674 y solicitar el Idioma necesario. 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."



**Intérpretes Calificados en Idioma Extranjera de este Centro**

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

STAFF NAME	LANGUAGE	JOB TITLE/LOCATION	CONTACT NUMBER	PROFICIENCY
Ellen Rotsgalm-Oris	Dutch	Client Advocate/SDVS	863-386-1168	Read, Write, Speak
Shakira Contreras	Spanish	Medical Assistant/GOP	Ext. 7205	Read, Write, Speak
Dr. Charles Barrios	Spanish	Psychiatry/GOP		Read, Write, Speak
Dr. Jean Tropnas	French/Creole	Psychiatry/GOP		Read, Write, Speak
Katteline Rivera	Spanish	Registrar/Wellness	Ext. 6793	Read, Write, Speak
Ruth Carrasquillo	Spanish	Managed Care Specialist/BCSU	Ext. 6142	Read, Write, Speak
Johanna Acosta	Spanish	Program Assistant/GOP	Ext. 6707	Read, Write, Speak
Hannah Cruz	Spanish	Care Coordinator/GOP		Read, Write, Speak
Cristina Aguilar	Spanish	Care Coordinator/GOP	Ext. 7780	Read, Write, Speak
Marcela Arellano	Spanish	Therapist/GOP	Ext. 6500	Read, Write, Speak
Myriam Buitrago	Spanish	Therapist/GOP	Ext. 7061	Read, Write, Speak
Lizandra Chase	Spanish	Therapist/GOP	Ext. 6694	Read, Write, Speak
Lisa Burgos	Spanish	Therapist/GOP	Ext. 7410	Read, Write, Speak
Rosa Villavicencio	Spanish	Therapist/Bartow	Ext. 7729	Read, Write, Speak
Gherlig Beltran	Spanish	Case Manager/CCM		Read, Write, Speak
Diana Arcila	Spanish	Case Manager/CCM		Read, Write, Speak
Hilda DeLeon	Spanish	Care Manager/HTS		Read, Write, Speak
Adelina Camilo	Spanish	Psych Tech/SRT		Read, Write, Speak
Teresa Trinidad-Calderon	Spanish	Nurse Supervisor/LCSU	Ext. 7192	Read, Write, Speak
Wileen De Jesus Caro	Spanish	Case Manager/ACM	Ext. 6868	Read, Write, Speak
Pedro Hernandez	Spanish	Psych Tech/Group Home 1	Ext. 5002	Read, Write, Speak
Oriana Fuguet Machado	Spanish	Recovery Advocate/OnTrack	604-6715	Read, Write, Speak
Margalie Cadet Rosas	French/Creole	Clinician/FACT	512-0195	Read, Write, Speak
Naomi Lopez Figueroa	Spanish	Clinician/FACT	512-2320	Read, Write, Speak

1. Llame "Optimal Phone Interpreters" 1-877-746-4674
2. Solicite el Idioma necesario



## **Proceso de Reclamo:**

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 explíquele 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.

Director Asistente de Personal para los Derechos Civiles  
1317 Winewood boulevard  
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