

**Plan de ayudas auxiliares  
Peace River Center  
Junio de 2023**

El Peace River Center cumplirá lo dispuesto en la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, 29 U.S.C. 794, desarrollada por 45 C.F.R. Parte 84 (en lo sucesivo, Sección 504) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 42 U.S.C. 12131, desarrollada por 28 C.F.R. Parte 35 (en lo sucesivo, ADA). Este plan está disponible en formatos alternativos a petición del personal y los participantes

**Punto de contacto único**

El coordinador del punto de contacto único y de la sección 504, gerente de operaciones, garantizará una comunicación eficaz con los clientes o acompañantes sordos o con dificultades auditivas de conformidad con la Sección 504 y la ADA. El coordinador del punto de contacto único y de la sección 504 se asegurará de que los empleados conozcan los requisitos, funciones, responsabilidades y puntos de contacto relacionados con el cumplimiento de la Sección 504 y la ADA.

**Prestación de ayudas y servicios auxiliares**

El Peace River Center reconocerá en todo momento que la preferencia del cliente o acompañante es la consideración primordial a la hora de determinar qué ayudas o servicios auxiliares proporcionar. Si la comunicación a través de una ayuda o servicio auxiliar específico se considera ineficaz, el personal pedirá al cliente o acompañante que determine una ayuda o servicio auxiliar más eficaz para la comunicación. Se documentará en el expediente del cliente el intento de mejorar la eficacia de las ayudas y servicios auxiliares.

El personal obtendrá ayudas auxiliares de acuerdo con la evaluación de la comunicación del individuo y la solicitud de servicios para cualquier cliente o acompañante que se identifique como sordo o con dificultades auditivas. Se verificarán las certificaciones de todos los intérpretes de sordos.

Si el personal no está familiarizado con una ayuda o servicio auxiliar solicitado por un cliente o acompañante, deberá solicitar la información a su responsable directo, a nuestro punto de contacto único o a las políticas del centro.

**Prestación oportuna de intérpretes**

El personal del Peace River Center proporcionará oportunamente intérpretes a los clientes y acompañantes sordos o con dificultades auditivas, de conformidad con las siguientes normas:

- a. **Solicitudes de intérprete no programadas:** Para cualquier situación de emergencia que no sea una cita programada, el personal pondrá a disposición un intérprete certificado o cualificado lo antes posible, pero en ningún caso más tarde de dos (2) horas desde el momento en que el cliente o acompañante o el personal solicite un intérprete, lo que ocurra antes. Si la situación no es una emergencia, el personal se ofrecerá a concertar una cita (y proporcionar un intérprete cuando sea necesario para una comunicación eficaz) según convenga al cliente o acompañante, pero como mínimo para el siguiente día laborable.

- b. **Solicitudes de intérprete programadas:** Para los actos programados, el personal pondrá a disposición un intérprete certificado en el momento de la cita programada. Si un intérprete no se presenta a la cita programada, el personal tomará las medidas adicionales necesarias para poner a disposición del cliente o acompañante sordo o con dificultades auditivas un intérprete calificado lo antes posible, pero en ningún caso más tarde de dos (2) horas después de la cita programada.

### **Documentación sobre ayudas auxiliares**

El Peace River Center documentará el método de comunicación preferido por el cliente o acompañante y las ayudas y servicios auxiliares solicitados en el expediente del programa del cliente. Los documentos y formularios que demuestren cuándo y cómo el centro proporcionó ayudas y servicios auxiliares a los clientes o acompañantes se conservarán en el expediente correspondiente del cliente (EHR / papel) durante siete años. Los formularios incluyen, entre otros:

- Evaluación de la comunicación del cliente o acompañante y registro de ayudas y servicios auxiliares
- Solicitud del cliente o acompañante de asistencia o exención de comunicación gratuita

### **Solicitudes auxiliares denegadas**

También debe documentarse, con justificación, en el formulario de Evaluación de la Comunicación y Registro de Ayudas/Servicios Auxiliares del DCF si no se ha atendido alguna solicitud; el cliente (o acompañante) recibirá una copia de la documentación. El director general es la única persona que puede denegar las solicitudes de ayuda auxiliar realizadas por un cliente o acompañante.

### **Remisiones**

Si los clientes o acompañantes son remitidos a otras agencias, el proveedor debe asegurarse de que la agencia receptora sea notificada del método de comunicación preferido por el cliente o acompañante y de cualquier ayuda auxiliar o necesidad de servicio. Para ello, el Peace River Center se asegurará de que la remisión sea deseada por el participante y de que éste firme un Formulario de divulgación de información.

### **Formulario de opinión del cliente**

El proveedor distribuirá los Formularios de opinión del cliente/acompañante a los clientes o acompañantes sordos o con dificultades auditivas y brindará asistencia para completar los formularios si el cliente o acompañante lo solicita. El original del Formulario de opinión del cliente/acompañante deberá ser enviado por correo a DCF, Oficina de Derechos Civiles, 1317 Winewood Boulevard, Building 1, Room 110, Tallahassee, FL 32399-0700 por el participante o si es solicitado, por el centro. **No se guardará una copia del Formulario de opinión del cliente en el expediente**

### **Anuncios**

Se publicará una copia del Plan de Ayudas Auxiliares de la agencia en el sitio web de la agencia, tanto en inglés como en español, y estará a disposición del personal para su impresión en la intranet de la agencia. Se facilitarán copias en un formato alternativo si así se solicita. El coordinador del punto de contacto único y de la sección 504 se asegurará de que se coloquen avisos visibles que

proporcionen información sobre la disponibilidad de ayudas y servicios auxiliares apropiados sin costo alguno para los clientes o acompañantes sordos o con dificultades auditivas cerca de los lugares de entrada o admisión de las personas dentro de las ubicaciones del centro. Los avisos aprobados pueden descargarse de Internet en la siguiente dirección: <http://www.dcf.state.fl.us>

### **Informes HHS**

El centro presentará los informes HHS mensualmente, a más tardar el día 5 de cada mes, al gerente del contrato de CFBHN, al gerente del contrato de DCF/SAMH y al gerente del contrato de Heartland for Children.

### **Adaptaciones para eventos**

El centro garantizará la accesibilidad a las reuniones, conferencias y seminarios a las personas con discapacidad, con conocimientos limitados de inglés y sordas o con dificultades auditivas, colocando la siguiente declaración en todos los avisos y anuncios de eventos antes de su celebración:

*El centro ofrecerá servicios de interpretación de lengua de señas americana, dispositivos de ayuda auditiva, formatos alternativos de material impreso y subtítulos en tiempo real a las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades que lo soliciten. Para ello, le rogamos que lo solicite en un plazo de 7 días antes del evento a Candace Barnes, llamando al 863-519-0575 o escribiendo a [candace.barnes@peacrivercenter.org](mailto:candace.barnes@peacrivercenter.org).*

### **Capacitación del personal**

El personal del centro recibirá capacitación sobre cómo proporcionar ayudas y servicios auxiliares a las personas con discapacidad y con conocimientos limitados de inglés (LEP por sus siglas en inglés) en un plazo de 60 días a partir del inicio de su empleo. La capacitación de repaso se realizará anualmente con un curso de Learning Pointe titulado Florida's DCF Support of the Deaf or Hard-of-Hearing [Apoyo del DCF de Florida a las personas sordas o con dificultades auditivas]. La documentación de la capacitación se mantendrá en el expediente de capacitación de cada empleado

### **Recursos de ayuda auxiliar**

#### **Intérpretes de lengua de señas**

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

(disponible 24 horas, 7 días a la semana)

Teléfono: 813-785-1214 (voz/texto)

Fax: 813-200-3469

Correo electrónico: [info@AQIservices.com](mailto:info@AQIservices.com)

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

(disponible 24 horas, 7 días a la semana)

Teléfono: 888-744-6275/407-518-7900 (De lunes a jueves, de 8.30 a.m. a 4.30 p.m.; viernes, de 8.30 a.m. a 1.00 p.m.)

Localizador de urgencias: 407-931-8050 (Solicitudes fuera de horario)

Fax: 407-518-7903

Pág. 3

Correo electrónico: [scheduling@aslservices.com](mailto:scheduling@aslservices.com)

**Angel Interpreting, LLC**

(disponible 24 horas, 7 días a la semana)

Teléfono: 863-226-4049

Correo electrónico: [info@angelvri.com](mailto:info@angelvri.com)

**Dispositivos de audición asistida**

Los Pocketalkers se encuentran en el departamento de HIS de Gilmore, en el departamento de registro de BCSU, en la sala de medicamentos de LCSU, en la sala de medicamentos de SRT y en la oficina de registro de Wauchula. Para reservar el uso del dispositivo, por favor utilice la hoja de registro de entrada y salida que se encuentra cerca del dispositivo.

**Relé de Florida – 7-1-1**

A través del Servicio de Relé de Florida, las personas que utilizan equipos telefónicos especializados pueden comunicarse con personas que utilizan equipos telefónicos estándar. Para llamar al Relé de Florida, marque 7-1-1, o utilice los números gratuitos que se indican a continuación:

1-800-955-8771 (TTY)

1-800-955-8770 (Voz)

1-877-955-8773 (Español)

**Servicios de relé por video (VRS por sus siglas en inglés):** (Cuando los clientes no están en la misma sala: solo teléfono)

El servicio federal de relé por video (VRS) permite a un usuario que utiliza la lengua de señas comunicarse por videoconferencia con un intérprete de video certificado (VI por sus siglas en inglés) a través de Internet. A continuación, el VI transmite la conversación por señas por teléfono -en tiempo real- a la persona oyente que llama (usuarios de teléfono estándar). Al utilizar la lengua de señas en un video de movimiento completo, el usuario de la lengua de señas puede utilizar su lenguaje natural para transmitir expresiones faciales y señales que garanticen que no se pierde nada en la traducción.

Si el usuario de lengua de señas dispone de un videoteléfono o de un software/aplicación de relé por video: marque el 877-709-5797 (no es necesario concertar cita). Indique al intérprete el nombre de su agencia y el número de teléfono de diez dígitos del usuario de lengua de señas.

**Interpretación remota por video (VRI por sus siglas en inglés):** (Cuando los clientes están en la misma sala)

La interpretación remota por video (VRI) utiliza dispositivos de vídeo con cámaras y pantallas para proporcionar servicios de interpretación de lengua de señas y lengua hablada a través de un intérprete remoto o externo. Póngase en contacto con American Sign Language Services (ASL, Inc.) llamando al 888-744-6275 o al 407-518-7900 para concertar una cita.

**CART:** Un proveedor de CART utiliza una máquina taquigráfica, un ordenador y un programa informático para mostrar todo lo que se dice, palabra por palabra. El texto se muestra en una computadora, un televisor o una pantalla de proyección.

Notifique al gerente de operaciones si los servicios CART son solicitados por el cliente/acompañante.

**Intérpretes para participantes con conocimientos limitados de inglés:**

Si un participante habla un inglés limitado y necesita un intérprete, se le asignará un profesional del PRC que hable el mismo idioma. Si no se dispone de dicho profesional, se recurrirá a Intérpretes telefónicos óptimos llamando al 1-877-746-4674 y solicitando el idioma necesario. De acuerdo con la política CM-301, "Solo en una situación de crisis se debe recurrir a un profesional no certificado, a un familiar o a otra persona importante (del individuo) para que interprete".

**Intérpretes de lenguas extranjeras calificados del Centro**

NOMBRE	IDIOMA	CARGO/UBICACIÓN	NÚMERO DE CONTACTO	DE COMPETENCIA
Adelina Camilo	Español	Psicotecnia/SRT		Leer, escribir, hablar
Benita Valdez	Español	Inscripción/ BCSU	Ext 7354	Leer, escribir, hablar
Dr. Charles Barrios	Español	Psiquiatría/GOP		Leer, escribir, hablar
Cristina Aguilar	Español	Equipo de navegación de BH /Main St.	Ext. 7780	Leer, escribir, hablar
Dahyana Jean Jacques	Francés/Creole	Especialista en casos de DV		Leer, escribir, hablar
Diana Arcila	Español	Gestor de casos/CCM		Leer, escribir, hablar
Eduardo Carrascal	Español	Gestor de casos del Equipo CAT I	863-738-4161	Leer, escribir, hablar
Eliseo Melendez	Español	Inscripción/LCSU	Ext 7817	Hablar
Ellen Rotsgalm-Oris	Holandés	Defensor del cliente/SDVS	863-386-1168	Leer, escribir, hablar
Fedro Jean Laurent	Creole	Terapeuta/Lake Wales	Ext. 6855	Leer, escribir, hablar
Gherlig Beltran	Español	Gestor de casos/CCM		Leer, escribir, hablar
Dr. Jean Tropnas	Francés/Creole	Psiquiatría/GOP		Leer, escribir, hablar
Jessica Gonzalez	Español	Coordinador asistencial		Leer, escribir, hablar
Johanna Acosta	Español	Asistente de programas/GOP	Ext. 6707	Leer, escribir, hablar
John Chavez	Español	Técnico de soporte informático/Main St.		Leer, hablar
Julia Rivera	Español	Inscripción/PRN/Gilmore	Ext 7492	Leer, escribir, hablar
Katteline Rivera	Español	Secretario/Bienestar	Ext. 6793	Leer, escribir, hablar
Lizandra Chase	Español	Gerente del Programa de Terapia OP/GOP	Ext. 6694	Leer, escribir, hablar
Lysette Cisneros	Español	Inscripción/Lake Wales	863-452-3003 o Ext 6825	Leer, escribir, hablar
Marcela Arellano	Español	Terapeuta/GOP	Ext. 6500	Leer, escribir, hablar
Margalie Cadet Rosas	Francés/Creole	Clínico/FACT	863-512-0195	Leer, escribir, hablar
Myriam Buitrago	Español	Terapeuta/GOP	Ext. 7061	Leer, escribir, hablar
Naomi Lopez Figueroa	Español	Terapeuta/Seguimiento	863-289-6976	Leer, escribir, hablar
Rosa Villavicencio	Español	Terapeuta/Bartow	Ext. 7729	Leer, escribir, hablar

Ruth Carrasquillo	Español	Especialista en atención sanitaria gestionada/BCSU	Ext. 6142	Leer, escribir, hablar
Teresa Trinidad-Calderon	Español	Supervisora de enfermería/LCSU	Ext. 7406	Leer, escribir, hablar
Thalia Santamaria	Español	Asistente médico/GOP	Ext. 7904	Leer, escribir, hablar
Violet Gonzalez	Español	Defensor de SV		Leer, escribir, hablar
Wileen De Jesus Caro	Español	Gestor de casos/ACM	Ext. 6868	Leer, escribir, hablar
Yesenia Martin, APRN	Español	Psiquiatría/Bartow & Lake Wales		Leer, escribir, hablar
Zaury Suarez Rivera	Español	Gestor de casos/ACM		Leer, escribir, hablar

### **Denuncias de los clientes**

Si cree que se le ha denegado injustamente el acceso a los servicios o se le ha discriminado:

1. Informe a la persona que le denegó el acceso a los servicios de que cree que le denegó los servicios injustamente y por qué cree que es así.
2. Solicite hablar con un gerente, inmediatamente.
3. Puede presentar su denuncia o reclamación por escrito o verbalmente. Dirija su inquietud al gerente del programa y/o al gerente de operaciones de Peace River. Incluya la siguiente información:
  - a. ¿Qué servicio le han denegado?
  - b. ¿Cuál fue el motivo por el que le denegaron el servicio?
  - c. ¿Qué persona le denegó el servicio?
  - d. ¿En qué fecha le denegaron el servicio?

Además de las acciones mencionadas, también se pueden presentar denuncias por discriminación ante las autoridades estatales y federales.

Departamento de Infancia y Familias  
 Oficina de Derechos Civiles  
 2415 N. Monroe St. Suite 400  
 Tallahassee, FL 32303  
 850-487-1901 o TTY 850-9622-9220

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.  
 Oficina de Derechos Civiles  
 Atlanta Federal Center, Suite 3B70  
 61 Forsyth Street, SW  
 Atlanta, GA 30303-8909  
 800-368-1019 o TDD (800) 537-7697

Director ejecutivo  
 Comisión de Relaciones Humanas de Florida  
 4075 Esplanade Way, Room 110  
 Tallahassee, FL 32399  
 850-488-7082 o TDD 800-955-1339

Departamento de Justicia de EE. UU.  
 División de Derechos Civiles  
 Oficina del Fiscal General Adjunto  
 950 Pennsylvania Avenue, NW  
 Washington, DC 20531  
 202-544-3847 o TDD 202-514-0716