



Plan de ayudas auxiliares Peace River Center Abril de 2024

Peace River Center debe cumplir con lo dispuesto en la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, 29 U.S.C. 794, tal como fue incorporada al Título 45 del C.F.R., Parte 84 (en adelante, Sección 504) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 42 U.S.C. 12131, tal como fue incorporada al Título 28 del C.F.R., Parte 35 (en adelante, ADA). Este plan se encuentra disponible en formatos alternativos a solicitud del personal y los participantes.

Punto de contacto único

El Punto de Contacto Único y Coordinador de la Sección 504, Director 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 Punto de Contacto Único y Coordinador 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

Peace River Center tendrá en cuenta 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 que resulte 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 procurará ayudas auxiliares a todo cliente o acompañante que se identifique como sordo o con dificultades auditivas, de acuerdo con su evaluación comunicativa y solicitud de servicios. Todas las certificaciones de los intérpretes para sordos deberán ser verificadas.

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

Suministro oportuno de intérpretes

El personal de Peace River Center proporcionará intérpretes a los clientes y acompañantes sordos o con dificultades auditivas en el momento oportuno, 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 calificado lo antes posible, pero en ningún caso transcurridas más de dos (2) horas desde el momento en que el cliente o acompañante o el personal solicite un intérprete, lo que ocurra primero. Si la situación no se trata de una emergencia, el personal ofrecerá concertar una cita (y proporcionará un intérprete cuando sea necesario para asegurar una

comunicación eficaz) según convenga al cliente o acompañante, pero como mínimo para el siguiente día laboral.

- b. **Solicitudes programadas de intérprete:** Para los eventos 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 transcurridas más de dos (2) horas desde el horario de la cita programada.

Documentación sobre ayudas auxiliares

Peace River Center documentará el método de comunicación preferido por el cliente o acompañante y toda ayuda auxiliar solicitada y servicio prestado en el expediente del programa del cliente. Los documentos y formularios en los que conste el momento y la forma en que el centro proporcionó ayudas y servicios auxiliares a los clientes o acompañantes se conservarán en el expediente correspondiente del cliente (HSE/papel) durante siete años. Los formularios incluyen, entre otros:

- Evaluación comunicativa del cliente o acompañante y registro de ayudas y servicios auxiliares
- Solicitud del cliente o acompañante de asistencia a la comunicación gratuita o renuncia a la misma

Solicitudes auxiliares denegadas

También se deberá documentar en el formulario de Evaluación Comunicativa y Registro de Ayudas o Servicios Auxiliares del DCF, junto con su justificación, si no se ha atendido alguna solicitud; el cliente (o acompañante) deberá recibir una copia de la documentación. El Director General es la única persona que puede denegar las solicitudes de ayuda auxiliar presentadas por un cliente o acompañante.

Derivaciones

Si los clientes o acompañantes son derivados a otras agencias, el proveedor deberá asegurarse de que la agencia receptora sea notificada del método de comunicación preferido por el cliente o acompañante y de toda ayuda auxiliar o necesidad de servicio. Para ello, el Peace River Center se asegurará de que la derivación sea solicitada por el participante y de que éste firme un formulario de divulgación de información.

Formulario de opinión del cliente

El proveedor deberá distribuir los formularios de opinión del cliente/acompañante a los clientes o acompañantes sordos o con dificultades auditivas y deberá asistirlos a la hora de cumplimentar los mismos si así lo solicita el cliente o acompañante. El original del formulario de opinión del cliente/acompañante será enviado por correo al DCF, Office of Civil Rights, 1317 Winewood Boulevard, Building 1, Room 110, Tallahassee, FL 32399-0700 por el participante o, si así lo solicita, por el centro. No se conservará ninguna copia del formulario de opinión del cliente **en su expediente.**

Señalización

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 la misma estará a disposición del personal para su impresión en la intranet de la agencia. Previa solicitud, se facilitarán copias en formato alternativo. El Coordinador del Punto de Contacto Único y de la Sección 504 deberá asegurarse de que se coloquen avisos bien visibles que proporcionen información sobre la disponibilidad de ayudas y servicios auxiliares adecuados sin costo alguno para los clientes o acompañantes sordos o con dificultades auditivas cerca de las entradas o lugares de admisión de las instalaciones del centro. Los anuncios aprobados pueden descargarse a través de Internet en: <http://www.dcf.state.fl.us>

Informes del HHS

El centro deberá presentar los Informes HHS mensualmente, a más tardar el día 5 de cada mes, al Administrador de Contratos de CFBHN, al Administrador de Contratos de DCF/SAMH y al Administrador de Contratos de Heartland for Children.

Adaptaciones para eventos

El centro deberá garantizar accesibilidad a 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 inicio:

El centro ofrece adaptaciones, incluidos intérpretes de Lenguaje de Señas Americana, dispositivos de ayuda auditiva, formatos alternativos de material impreso y subtítulos en tiempo real, para personas sordas, con problemas de audición o con discapacidades que lo soliciten. Para asegurar su adaptación, realice su solicitud dentro de los 7 días anteriores al evento a Candace Barnes a través de 863-519-0575 o candace.barnes@peacrivercenter.org.

Capacitación del personal

El personal del centro deberá recibir capacitación sobre cómo proporcionar ayudas y servicios auxiliares a las personas con discapacidad y con conocimientos limitados de inglés (LEP) dentro de los 60 días posteriores al inicio de la relación laboral. Se realizará una capacitación de actualización anual con un curso de Learning Pointe que se conoce como Apoyo del DCF de Florida a las personas sordas o con dificultades auditivas. Toda documentación relativa a la capacitación se conservará en el expediente de capacitación de cada empleado.

Recursos de ayuda auxiliar

Intérpretes del lenguaje de señas

Absolute Quality Interpreting Services, LLC (AQI)

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

Teléfono: 813-785-1214 (voz/texto)

Fax: 813-200-3469

E-mail: info@AQIservices.com

American Sign Language Services, Inc. (ASL)

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

Teléfono: 888-744-6275/407-518-7900 (lunes a jueves, 8:30-4:30 p.m.; viernes, de 8:30-1:00 p.m.)
Bíper emergencias: 407-931-8050 (solicitudes fuera de horario)
Fax: 407-518-7903
E-mail: scheduling@aslservices.com

Angel Interpreting, LLC

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

Teléfono: 863-226-4049
E-mail: info@angelvri.com

Dispositivos de ayuda auditiva

Los Pocketalkers se encuentran en el Departamento de HIS de Gilmore, en el Departamento de Registro de BCSU, en la Sala de Medicación de LCSU, en la Sala de Medicación de SRT y en la Oficina de Registro de Wauchula. Para reservar el uso del dispositivo, utilice la hoja de registro de entrada y salida situada cerca del mismo.

Retransmisión de Florida 7-1-1

A través del Servicio de Retransmisión de Florida, las personas que utilizan equipos telefónicos especializados pueden comunicarse con personas que utilizan equipos telefónicos estándar. Para llamar a la Transmisión de la Florida, marque

7-1-1, o utilice los números gratuitos correspondientes que figuran a continuación:

1-800-955-8771 (TTY)

1-800-955-8770 (voz)

1-877-955-8773 (español)

Servicios de Retransmisión de Vídeo (VRS): (Cuando los clientes no están en la misma sala - Sólo teléfono)

El Servicio Federal de Retransmisión de Vídeo (VRS) permite al usuario que utiliza el lenguaje de señas comunicarse por videoconferencia con un Intérprete de Vídeo (VI) certificado a través de Internet. Luego, el VI transmite verbalmente la conversación en señas por teléfono, en tiempo real, al oyente que llama (usuarios de teléfono estándar). Al utilizar el lenguaje de señas en un vídeo en movimiento, el usuario puede transmitir con su lenguaje natural expresiones faciales y señales para que nada se pierda en la traducción.

Si el usuario de lenguaje de señas dispone de un videoteléfono o de un software/aplicación de retransmisión por vídeo, marque 877-709-5797 (no es necesario concertar una cita). Facilite al intérprete el nombre de su agencia y el número de teléfono de diez dígitos del usuario de lenguaje de señas.

Interpretación a Distancia por Vídeo (VRI): (Cuando los clientes están en la misma sala)

La Interpretación a Distancia por Vídeo (VRI) utiliza dispositivos de vídeo con cámaras y pantallas para prestar servicios de interpretación de lenguaje de señas y lengua hablada a través de un intérprete a distancia 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 de taquigrafía judicial, una computadora y un programa informático para mostrar todo lo que se dice, palabra por palabra. El texto se visualiza en una computadora, un televisor o una pantalla de proyección.

Notifique al Director de Operaciones si el cliente o acompañante solicita servicios CART.

Intérpretes para participantes con conocimientos limitados de inglés:

Si el participante tiene conocimientos limitados de inglés y necesita un intérprete, se le asignará un profesional del PRC que hable el mismo idioma. Si no se dispone de dicho profesional, deberá recurrirse a los servicios de interpretación de AMN Healthcare llamando al 1-833-219-9630 y solicitando el idioma necesario. De acuerdo con la política CM-301, “Sólo en una situación de crisis se recurrirá a la interpretación por parte de un profesional no certificado, a un familiar o a otra persona significativa (de la persona)”.

Intérpretes de lenguas extranjeras calificados del Centro

| NOMBRE PERSONAL | DEL | IDIOMA | CARGO/UBICACIÓN | NÚMERO CONTACTO | DE | DOMINIO |
|----------------------|-----|----------------|--|-----------------|----|---------------------------|
| Adelina Camilo | | Español | Psicotécnico/ SRT | | | Lectura, escritura, habla |
| Benita Valdez | | Español | Registro/ BCSU | Ext. 7354 | | Lectura, escritura, habla |
| Dr. Charles Barrios | | Español | Psiquiatría/ GOP | | | Lectura, escritura, habla |
| Cristina Aguilar | | Español | Directora de Prácticas OP/ GOP | Ext. 7821 | | Lectura, escritura, habla |
| Dahyana Jean Jacques | | Francés/Creole | Especialista en Casos de VD | | | Lectura, escritura, habla |
| Diana Arcila | | Español | Administradora de Casos/ CCM | | | Lectura, escritura, habla |
| Eliseo Melendez | | Español | Registro/ LCSU | Ext. 7817 | | Habla |
| Ellen Rotsgalm-Oris | | Holandés | Defensor del Cliente/ SDVS | 863-386-1168 | | Lectura, escritura, habla |
| Fedro Jean Laurent | | Creole | Terapeuta/ Lake Wales | Ext. 6855 | | Lectura, escritura, habla |
| Gherlig Beltran | | Español | Administradora de Casos/ CCM | | | Lectura, escritura, habla |
| Dr. Jean Tropnas | | Francés/Creole | Psiquiatría/ GOP | | | Lectura, escritura, habla |
| Jelitza Tellerias | | Español | Coordinador de Cuidados/ GOP | | | Lectura, escritura, habla |
| Johanna Acosta | | Español | Asistente de Programas/ GOP | Ext. 6707 | | Lectura, escritura, habla |
| John Chavez | | Español | Técnico de Apoyo Informático/ Main St. | | | Lectura, habla |
| Katteline Rivera | | Español | Registro/ Bienestar | Ext. 6793 | | Lectura, escritura, habla |
| Lizandra Chase | | Español | Director del Programa de Terapia OP/ GOP | Ext. 6694 | | Lectura, escritura, habla |

| | | | | |
|--------------------------|----------------|--|--------------------------|---------------------------|
| Lysette Cisneros | Español | Registro/ Lake Wales | 863-452-3003 o Ext. 6825 | Lectura, escritura, habla |
| Marcela Arellano | Español | Terapeuta/ GOP | Ext. 6500 | Lectura, escritura, habla |
| Margalie Cadete Rosas | Francés/Creole | Médica Clínica/ FACT | 863-512-0195 | Lectura, escritura, habla |
| Mindy Lee | Español | Defensora de Hardee SV | | Habla, lectura |
| Myriam Buitrago | Español | Terapeuta/ GOP | Ext. 7061 | Lectura, escritura, habla |
| Rosa Villavicencio | Español | Terapeuta/ Bartow | Ext. 7729 | Lectura, escritura, habla |
| Ruth Carrasquillo | Español | Especialista en Atención Médica Administrada/ BCSU | Ext. 6142 | Lectura, escritura, habla |
| Sherrise Irizarry | Español | Consejera/ FACT | Ext. 7189 | Habla |
| Teresa Trinidad-Calderon | Español | Enfermera Licenciada (RN)/ LCSU | | Lectura, escritura, habla |
| Thalia Santamaria | Español | Asistente Médico/ GOP | Ext. 7904 | Lectura, escritura, habla |
| Tristan Bergman | Español | Defensor de Polk SV | | Lectura, escritura, habla |
| Wileen De Jesus Caro | Español | Administrador de Casos/ ACM | Ext. 6868 | Lectura, escritura, habla |
| Yesenia Martin, APRN | Español | Psiquiatría/ Bartow y Lake Wales | | Lectura, escritura, habla |
| Zaury Suarez Rivera | Español | Administrador de Casos/ ACM | | Lectura, escritura, habla |

Quejas de clientes

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

1. Informe a la persona que le denegó el acceso a los servicios de que usted cree que le denegó los servicios injustamente y por qué cree que es así.
2. Pida hablar con un responsable inmediatamente.
3. Puede presentar su queja o reclamación por escrito o verbalmente. Dirija su inquietud al Director del Programa y/o al Director de Operaciones de Peace River. Incluya la siguiente información:
 - a. ¿Qué servicio le han denegado?
 - b. ¿Cuál le dijeron que era la razón por la que le denegaron el servicio?
 - c. ¿Quién le negó los servicios?
 - d. ¿En qué fecha se le denegó el servicio?

Además de las medidas anteriores, también puede presentar denuncias de discriminación externamente ante el gobierno estatal y federal.

Departamento de Niños y Familias
Oficina de Derechos Civiles

Departamento de Salud y Servicios Humanos
de EE. UU.



2415 N. Monroe St. Suite 400
Tallahassee, FL 32303
850-487-1901 o TTY 850-9622-9220

Oficina de Derechos Civiles
Atlanta Federal Center, Suite 3B70
Calle Forsyth 61, 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 Procurador General Adjunto
950 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20531
202-544-3847 o TDD 202-514-0716