



---

A Child Advocacy Center  
Founded 1977

---

## **PLAN DE SERVICIOS AUXILLARES**

Manatee Children's Services (MCS) tomara los pasos apropiados para asegurar aquellas personas con discapacidad, incluyendo las personas incluidas las personas sordas, con problemas de audición o con problemas de visión; tienen otras discapacidades sensoriales o manuales o aquellos que tienen un dominio limitado del inglés, tienen igualdad de oportunidades para participar en nuestros servicios, actividades, programas y otros beneficios. Los procedimientos descritos a continuación tienen como objetivo garantizar una comunicación efectiva con los clientes en relación con su tratamiento, servicios y beneficios. Los procedimientos también se aplican, entre otros tipos de comunicación, a la comunicación de información contenida en documentos importantes, incluidos los derechos del cliente y los consentimientos de tratamiento. Todas las ayudas y servicios auxiliares necesarios se proveera sin costo para la persona atendida.

Todo el personal del proveedor de servicios contratado por el DCF (en lo sucesivo referidos como personal) sele proveera notificación por escrito de este procedimiento y el personal que pueda tener contacto directo con personas con discapacidades recibirá capacitación en técnicas de comunicación efectiva, incluido el uso efectivo de intérpretes.

**Punto de Contacto:** Cheryl Andrews sera el punto de contacto, y garantizará una comunicación efectiva con clientes o acompañantes sordos o con problemas de salud de acuerdo con la sección 504 y la ADA. El punto de contacto garantizara que los empleados conozcan los requisitos, funciones, responsabilidades y puntos de contacto asociados con el cumplimiento de la sección 504 y la ADA.

**Entrenamiento:** Todo el personal de servicio directo recibira entrenamiento sobre cómo proporcionar ayudas y servicios auxiliares para personas con discapacidad y dominio limitado del inglés dentro de los 60 días de su fecha de inicio de empleo. El personal de servicio directo de MCS recibirá un entrenamiento de actualización anual sobre ayudas y servicios auxiliares para personas con discapacidades y dominio limitado del inglés, junto con el uso del teléfono TTY y el acceso a los recursos de ayuda auxiliar disponibles en el área. Dicha documentación de entrenamiento se mantendrá para cada empleado.

---

1227 9th Avenue West - Bradenton, Florida 34205 - (941) 345-1200 - Fax 345-1214

[www.ManateeChildrensServices.com](http://www.ManateeChildrensServices.com)





---

A Child Advocacy Center  
Founded 1977

---

Si la situación no es una emergencia, el personal ofrecerá programar una cita y proporcionará un intérprete cuando sea necesario para una comunicación efectiva, según sea conveniente para el cliente o acompañante, pero al menos antes del siguiente día.

- Solicitudes de intérprete programadas: Para eventos programados, el personal deberá tener disponible un intérprete calificado al momento de la cita programada. Si un intérprete no se presenta a la cita, el personal tomará todas las medidas adicionales posibles, pero a más tardar dos (2) horas después de la cita.

**Documentación de ayudas auxiliares:** El personal de MCS deberá documentar el método de comunicación preferido del cliente o acompañante y cualquier ayuda y servicio auxiliar solicitado proporcionado en el expediente del cliente. Todos los documentos y formularios relacionados que demuestren cuándo y cómo MCS proporcionó ayudas y servicios auxiliares a clientes o acompañantes se conservarán en el expediente del cliente durante siete (7) años.

**Solicitudes auxiliares denegadas:** Si alguna solicitud no es atendida, se deberá presentar documentación, con justificación de respaldo. El Director General de MCS es la única persona que puede negar las solicitudes de ayuda auxiliar realizadas por el cliente o acompañante. Si un miembro del personal no está familiarizado con la solicitud de ayuda auxiliar, se comunicará con el SPOC para obtener información y le pedirá a su supervisor cualquier información que pueda necesitar para obtener esta ayuda. El costo de cualquier ayuda auxiliar es responsabilidad de la agencia y no del participante.

**Referidos:** Supongamos que clientes o acompañantes son remitidos a otras agencias. En ese caso, MCS debe asegurarse de que se notifique a la agencia receptora sobre el método de comunicación preferido del cliente o acompañante y cualquier ayuda auxiliar o necesidad de servicio si el participante lo desea y que haya firmado el formulario de divulgación de información adecuado.

**Señalización:** El SPOC se asegurará de que se publiquen avisos visibles que brinden información sobre la disponibilidad de ayudas y servicios auxiliares apropiados sin costo para los clientes o acompañantes sordos o con problemas de audición cerca de donde las personas ingresan a las instalaciones de MCS. El nombre y la información de contacto del SPOC estarán en el cartel de Estimado y con problemas de audición.

**Informes del HHS:** MCS deberá presentar informes del HHS mensualmente al administrador de contratos de Safe Children's Coalition y a cualquier otro contratista del DCF.

---

1227 9th Avenue West - Bradenton, Florida 34205 - (941) 345-1200 - Fax 345-1214

[www.ManateeChildrensServices.com](http://www.ManateeChildrensServices.com)



---

A Child Advocacy Center  
Founded 1977

---

**Retransmisión de vídeo 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 Florida Relay, marque 7-1-1 o utilice los números gratuitos correspondientes a continuación:

1-800-955-8771 (TTY)

1-800-955-8770 (Voice)

1-877-955-8773 (Spanish)

1-877-955-8707 (French Creole)

**Interpretación remota por vídeo:** A través de un intérprete remoto por video, las personas pueden utilizar un intérprete a través de la tecnología para comunicarse con un cliente o acompañante en lugar de que un intérprete esté en el lugar, en persona. Este es un buen recurso para situaciones de emergencia con tiempo limitado para conseguir un intérprete en persona, así como si hay pocos recursos comunitarios locales para intérpretes certificados. Para encontrar un proveedor de VRI, inicie sesión en: <http://clearviewinnovations.com> o llame a Clear View Innovations al: 410-491-9172

**CART-Subtitulado en tiempo real y proveedores:** Se trata de la conversión simultánea de palabras habladas en texto a través de transcripción asistida por computadora o informes judiciales y la visualización del texto en una pantalla de video. Este servicio de comunicación es beneficioso para las personas sordas o con problemas de audición que no utilizan el lenguaje de señas o para quienes los dispositivos de asistencia auditiva son ineficaces. Comuníquese al 941-359-8100, AmeriCaption, Inc., para obtener información sobre el servicio. Para obtener copias de formularios y evaluaciones relacionadas con este plan (ver ejemplos en inglés adjuntos), inicie sesión en el sitio web del Departamento de Niños y Familias de Florida en: <http://www.myflfamilies.com/about-us/services-deaf-and-audición-difícil/formularios-publicaciones>. Los formularios están disponibles en una variedad de idiomas.