





A Child Advocacy Center  
Founded 1977

3R? ? R? : 06? HERREH HRR PRPHRTHOD  
SHHHELDHO FOLHHR H V DERPSDXDH HVODFRVLH DFY SLE LSDOSDD  
HHPLD TP DDV R VHYLELRD LOLDHRYHH 6 LOD RPLEDELY DDYpV H  
DDD R VHYLELRD LOLDHVSHETL ERHRLHD HILEDHO SHVRDOOHSHLDDO  
FOLHHR DRPSDXDH THHPLCHDDD R VHYLERD LOLDP VHILFSDDDOD  
ERPLEDELY 6 H E OLDREPHDELY HHO HSHLCH HO FOLHVMREHHOHR H  
PHMRDODHILEDFLDDV DV M VHYLELRD LOLDHV

Si un cliente o acompañante es sordo o tiene problemas de audición, el personal de MCS deberá obtener ayudas auxiliares de acuerdo con la evaluación de la comunicación y la solicitud de servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se verificarán todas las certificaciones de los intérpretes de ASL. La verificación se puede encontrar en el sitio web del registro de intérpretes para sordos de Florida, <https://www.fridcentral.org>. Un acompañante se describe como:

- Una persona que el cliente indique debe comunicarse con el personal sobre el cliente, como una persona que participa en cualquier decisión de tratamiento, una persona que desempeña un papel en la comunicación de las necesidades del cliente o una persona que ayuda al cliente a actuar según la información proporcionada.
- Una persona legalmente autorizada para tomar decisiones legales o de atención médica en nombre del cliente; o
- Otra persona con quien el personal se comunicaría ordinaria y regularmente sobre el cliente.

El personal que no esté familiarizado con la ayuda o servicio auxiliar solicitado deberá comunicarse con su punto de contacto, la coordinadora de 504/ADA (oficial de derechos civiles), Sharon Pimley-Fong, 813-558-5656, o su supervisor para obtener ayuda para localizar los recursos adecuados para garantizar comunicación efectiva con clientes, acompañantes y clientes de MCS

**Provisión de intérpretes de manera oportuna:** El personal de MCS deberá proporcionar intérpretes para los clientes y acompañantes sordos o con problemas de audición de manera oportuna de acuerdo con los siguientes estándares:

- Solicitudes de intérpretes no programadas: para cualquier situación de emergencia que no sea una cita programada, el personal deberá poner a disposición un intérprete lo antes posible, pero en ningún caso más tarde de dos (2) horas desde el momento en que el paciente, acompañante o personal solicita una cita. intérprete, lo que ocurra primero.



---

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](http://www.myflfamilies.com/about-us/services-deaf-and-Audición%20difícil/formularios-publicaciones). Los formularios están disponibles en una variedad de idiomas.