

SalusCare, Inc.

Asistencia auxiliar y plan de servicios para clientes y acompañantes que son sordos o con discapacidad auditiva

Entrenamiento para empleados de servicio directo

Todos los nuevos empleados de servicio directo de SalusCare, Inc. son requeridos a completar la capacitación en línea de comunicación efectiva con nuestros clientes que son sordos o que tienen una discapacidad auditiva durante el periodo de orientación con nuestra agencia. Esto es bajo el periodo establecido de 60 días mandatorios para cumplir con dicha capacitación.

Todo empleado debe de completar la capacitación actualizada anualmente de comunicación efectiva con nuestros clientes que son sordos o que tienen una discapacidad auditiva, requerida por Department of Children and Families (DCF). La entidad gestora, Central Florida Behavioral Healthcare (CFBHN) le notifica a SalusCare cuando dicha capacitación está disponible; por consiguiente se requiere de una carta de confirmación de parte de SalusCare demostrando que los empleados cumplieron con la capacitación. El departamento de recursos humanos de SalusCare brinda la supervisión y seguimiento de la capacitación del empleado, mientras el departamento de gestión de calidad le suministra la notificación a CFBHN.

Si un cliente o acompañante viene a SalusCare para servicios, todos los empleados de servicio directo y personal de apoyo tienen copias y acceso a los siguientes formularios:

- Servicios auxiliares para clientes y acompañantes y formularios de servicios y registro
- Solicitud de asistencia para comunicación gratuita o exención de formulario para asistencia de comunicación gratuita para clientes o acompañante
- Formulario para sugerencias
- Formulario para un plan de comunicación (para clientes residenciales, de cuidado continuo y acompañantes)

Las instrucciones en cómo llenar estos formularios están incluidas adjuntamente en cada uno de ellos. Además de estos formularios, nuestro único punto de acceso tiene todos los formularios, y presenta el resumen del reporte mensual de registros de servicios auxiliares.

Acceso público para asistencias auxiliares y plan de servicio

Las asistencias auxiliares y plan de servicio (de aquí en adelante conocido como *el plan*) es publicado en el sitio web de la agencia. Información acerca de servicios auxiliares sin ningún costo para clientes y/o acompañantes que son sordos o con discapacidad auditiva es publicada en zonas de atención al paciente para así ser vistas con mayor facilidad. Esto incluye el afiche de los servicios de intérprete para personas sordas o con discapacidad auditiva, el afiche de no

discriminación del DCF, y el afiche de dominio limitado del inglés. Cuando un cliente o acompañante solicita una copia escrita del plan, una copia le será dada por medio del único punto de contacto. Además de este plan, todo empleado tiene una copia de las asistencias auxiliares y/o página de servicios de rápida referencia (favor véase anexo)

Prestación oportuna de servicios

Se han dado las instrucciones de manera escrita, a cada empleado de servicio directo (de aquí en adelante conocidos como empleados) a que hagan todo lo posible por prestar los servicios solicitados por el cliente o su acompañante sordo o con discapacidad auditiva (de aquí en adelante conocido como cliente o acompañante) las 24 horas al día, 7 días a la semana.

Para citas programadas, el intérprete certificado debe de estar presente al momento de la cita.

Para asistencia auxiliar indispensable no programada como (entrevistas de admisión, evaluaciones, etc.) el intérprete certificado debe de estar presente dentro de dos horas.

Para asistencia auxiliar de comunicación no esencial y no programada, el intérprete certificado debe de presentarse al siguiente día hábil.

A los empleados se les ha indicado que los clientes o acompañantes son los que toman la determinación de cuáles son los servicios que ellos necesitan. Los servicios son brindados de manera oportuna y sin costo alguno para el cliente o para el acompañante. Si por algún motivo el método preferido de comunicación no es disponible, una alternativa razonable será puesta a disposición lo más pronto posible. Esta no tardará más de dos horas después de la cita ya programada. Asistencias auxiliares alternas tales como un papel y lápiz, pueden ser utilizadas mientras se espera por el intérprete certificado. No obstante, no es permitido utilizar papel y lápiz, ni la de lectura labios como excusa de no llamar al intérprete certificado dentro del tiempo especificado (por ejemplo: si un paciente es atendido después del horario de oficina, el empleado no puede utilizar esta alternativa y esperar hasta el próximo día que llegue el intérprete). Esta alternativa de papel y lápiz solo puede ser utilizada durante las dos horas en las que se está esperando por el intérprete.

Deaf Services Center of Southwest Florida (El centro de servicios para sordos del sur oeste de la florida) tiene un número de acceso al cual puedes llamar 24 horas al día los siete días de la semana para programar una cita. Otra opción en vez de programar una cita con el intérprete certificado del centro de servicios para sordos, es la de inscribirse para servicios de interpretación a distancia por medio de video llamada. Para obtener acceso a un intérprete certificado de lengua de signos americana por este medio, se requiere de una computadora portátil con cámara, parlante y acceso al internet.

Personas con un inglés limitado

SalusCare, Inc. dispone de una lista actualizada de empleados que prestan servicio de traducción. Este listado está disponible en el departamento de recursos humanos, el departamento de gestión de calidad, en la publicación del sitio SharePoint adjunto a las políticas del departamento de recursos humanos; la lista también es publicada como anexo a este plan.

Procedimiento a seguir en caso de que la intervención no sea eficaz

Si el procedimiento de asistencia al cliente y/o su acompañante no es provista adecuadamente, empleados y supervisores deben de hacer todo lo posible por corregir el problema. Si se necesita de asistencia adicional, los empleados deben de comunicarse con el único punto de contacto (SPOC) o con la persona designada dentro de la agencia. Si aún se requieren medidas adicionales, el SPOC o empleado debe ponerse en contacto con nuestro coordinador 504.

Denegación de servicio solicitado

Si algún empleado determina la necesidad de negar una solicitud de servicio, entonces deben de ponerse en contacto con el director ejecutivo de la agencia o con el coordinador 504 para autorizar la negación del servicio. Los empleados saben que bajo ninguna circunstancia ellos deben de negar solicitudes de servicio sin la aprobación de la autoridad encargada.

Conservación de documentos

Toda evaluación de comunicación y formularios de registros de la asistencia auxiliar y servicio del cliente o su acompañante, solicitud asistencia para comunicación gratuita para el cliente o su acompañante o exención de formulario para asistencia de comunicación gratuita, formularios del plan de comunicación y el resumen del reporte mensual de registros de servicios auxiliares; serán conservados por lo menos hasta enero del 2020. Las copias de los formularios serán guardados en el archivo medico como requerimiento por parte de Central Florida Behavioral Health Network. Gestión de Calidad de SalusCare mantendrá un archivo de los formularios entregados por el personal del programa y estos serán utilizados para los reportes mensuales.

La accesibilidad en demás eventos de la agencia

Todos los empleados han sido capacitados para saber que la agencia garantiza la accesibilidad a todas las reuniones, conferencias y seminarios para personas con discapacidades, con un dominio limitado del inglés, sordos o con discapacidades auditivas. Esto incluye también el poder brindar las ayudas y servicios necesarios para aquellos individuos que estén presentes. El nombre del contacto y el número para solicitar alojamiento también es incluido en todas las notificaciones de reuniones, folletos y anuncios.

Procedimiento para solicitar un intérprete certificado de lengua de signos americana

Cada empleado está capacitado para saber que nuestra compañía solo designa el uso de intérpretes certificados en lenguaje de señas. Intérpretes de lenguaje de señas americana (ASL) son certificados a través del registro de intérpretes para sordos (Registry of Interpreters for the Deaf "RID"). Verificación de dicha certificación puede ser efectuada buscando en el sitio web de RID: <https://www.rid.org/acct-app/index.cfm?action=search.members> . En este sitio web, ingresas el nombre del interprete, si es certificado entonces aparecerá su nombre. Si no están certificados, no podrán ser utilizados como intérpretes para clientes del DCF.

Si no es posible conseguir a un intérprete de señas certificado de manera inmediata; o después de horas, nuestros empleados están capacitados para dar el mejor servicio posible. Estos servicios provisionales pueden ser la comunicación escrita, el uso de un amplificador auditivo portátil, o los servicios de retransmisión de la Florida (Florida Relay Services). Si el servicio solicitado no es disponible de manera inmediata, se hará todo lo posible para ofrecer el servicio a la mayor brevedad.

Asistencia auxiliar disponible para clientes y acompañantes que son sordos o con discapacidad auditiva

A continuación encontrará información en como solicitar asistencia auxiliar para un cliente o un acompañante:

- Amplificador auditivo portátil – estos amplificadores portátiles están disponibles en las salas de recepción de tres de nuestras oficinas, la oficina de Ortiz, Evans y Cape Coral. Ponerse en contacto con nuestra administradora de servicios ambulatorios Debra Dilling 239-791-1545
- Motiva FM systems – Solicitar a través de Robin Harrison -239-791-1501
- Deaf Services of SWFL (servicios para sordos del suroeste de la florida) 239-461-0334 – tienen equipos que los pacientes pueden acceder de manera independiente
- Deaf Services of SWFL (servicios para sordos del suroeste de la florida) tienen teléfonos con regulador de volumen, TTY's (teléfonos de texto), acceso a video llamadas, servicio de extensión educativa para empresas.

Proveedores de servicios

A continuación tenemos un listado de proveedores que podrán ayudar al cliente o a su acompañante con la solicitud de asistencia auxiliar:

- Communication Access Realtime Transcription (CART) Michele Hordinski, RMR, CRR Court Reporter, Von Ahn Associates, Inc.
- 239-332-7443 (oficina) 239-223-0463(celular) Tmds70@gmail.com

- ASL Interpreters –Deaf Services Center of SWFL 239-461-0334
- Deaf-Blind Services –Deaf Services Center of SWFL 239-461-0334
- Associated Interpreters for the Deaf (AI Deaf) –Brooks (Jodie) Bleacher 239-810-9554
- Cyracom VRI Services <https://www.cyracom.com/services/VRI>
- Florida Video Relay Services (800)-955-8770 or 711
- Florida Division of Blind Services (850)-488-1330
- Florida Alliance for Assistive Services and Technology (850) 487-3278
- Florida Video Remote Interpreting (877) 709-5798
- Florida Video Telecommunications Relay (800) 222-3448
- Florida Coordinating Council for the Deaf and Hard of Hearing (866) 602-3275

Documentos incluidos en el plan

Nuestro plan contiene los siguientes documentos como anexos:

- CFOP 60-10 Capítulo 4
- Servicios auxiliares para clientes y acompañantes y formularios de servicios y registro
- Solicitud de asistencia para comunicación gratuita o exención de formulario para asistencia de comunicación gratuita para clientes o acompañante
- Formulario para sugerencias
- Formulario para un plan de comunicación (para programas residenciales)
- Reporte mensual del SPOC's
- Proveedores de traducción de SalusCare, Inc.

Las instrucciones en cómo llenar estos formularios están incluidas adjuntamente en cada uno de ellos. Además de estos formularios, nuestro único punto de acceso tiene todos los formularios, y presenta el resumen del reporte mensual de registros de servicios auxiliares.

Clientes de la agencia o acompañantes pueden llamar para quejas

Nuestros empleados están capacitados para hacer todo lo posible por cumplir con las necesidades de clientes y acompañantes y también pedir asistencia del SPOC. Si esto no resuelve la situación, entonces ayudaremos al cliente ponerse en contacto con una de las siguientes personas:

- Debra Patterson, MA, LMHC
Single Point of Contact (SPOC) and
504 Coordinator
SalusCare, Inc.
3763 Evans Avenue
Fort Myers, FL 33901
Phone: (239) 275-3222
Direct: (239) 791-1525
dpatterson@saluscareflorida.org

- Maddy Naffziger, Quality Management Specialist
SalusCare, Inc.
3763 Evans Avenue
Fort Myers, FL 33901
Phone: 239-275-3222
Direct: (239) 931-9691
mnaffziger@saluscareflorida.org

- Andrea Butler Fernandez, Contract Manager
Central Florida Behavioral Health
Phone: (813) 740-4811

- Romina Artaza, DCF Civil Rights Officer
9393 N. Florida Avenue, Rm. 914
Tampa, FL 33612
813-337-5956

Contactos adicionales:

- 1) Department of Children and Families (DCF)
Office of Civil Rights
1317 Winewood Boulevard
Building 1, Room 110
Tallahassee, FL 32399-0700
(850) 487-1901
TDD (850) 922-9220
Fax (850) 921-8470

- 2) United States Department of Health and Human Services (HHS)
Attention: Office for Civil Rights

Atlanta Federal Center, Suite 3B70
61 Forsyth Street, SW
Atlanta, Georgia 30303-8909
(404) 562-7888
TDD/TTY (404) 331-2867
Fax (404) 562-7881

3) United States Department of Justice (USDOJ)
Office for Civil Rights -Office of Justice Programs
810 7th Street, NW
Washington, DC 20531
(202) 307-0690
TDD/TTY (202) 307-2027
Fax (202) 616-9865

4) United States Department of Justice (USDOJ)
Civil Rights Division -Disability Rights Section
1425 New York Avenue
Washington, DC 20530
(800) 514-0301
TDD/TTY (800) 514-0383

5) Para información acerca de cómo hacer una queja de discriminación, o para obtener información con índole de derechos civiles, favor de ponerse en contacto con Office of Civil rights (OCR)
Línea directa: 1800-368-1019 (Voz) 1800-537-7697 (TDD)
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov sitio web: <http://www.hhs.gov/ocr>

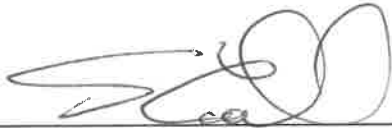
Este plan ha sido revisado y aprobado por Central Florida Behavioral Health Network y por el oficial de derechos civiles del DCF.



Debra M. Patterson, MA, LMHC
Vice President of Quality Management
SalusCare, Inc. SPOC and ADA/504 Coordinator



Date



Stacey Cook Hawk, MSW, LCSW
President and Chief Executive Officer
SalusCare, Inc.

7-2-18

Date

Asistencia auxiliar/ Hoja de rápida referencia

Requisitos para poder proporcionarle ayuda a personas sordas o con discapacidad auditiva

Cualquier persona que se presente para servicios y se identifique como sorda o con discapacidad auditiva se le proporcionará acceso gratuito al método de comunicación preferido.

¿Quién determina el nivel auditivo que tiene el cliente o el acompañante?

- El cliente o el acompañante

¿Qué es un acompañante?

- El acompañante es la persona que “habla” (el que toma las decisiones) por el cliente

¿Qué servicios debemos de proveerles a los pacientes?

- Para citas programadas, el intérprete certificado debe de estar presente al momento de la cita.
- Para asistencia auxiliar indispensable no programada como (entrevistas de admisión, evaluaciones, etc.) el intérprete certificado debe de estar presente dentro de dos horas. Para asistencia auxiliar de comunicación no esencial y no programada, el intérprete certificado debe de presentarse al siguiente día hábil.
- Para asistencia auxiliar no programada y no indispensable, el intérprete certificado debe de estar presente más tardar al siguiente día hábil. Si por algún motivo el método preferido de comunicación no es disponible, una alternativa razonable será puesta a disposición lo más pronto posible. Esta no tardará más de dos horas después de la cita ya programada. Asistencias auxiliares alternas tales como un papel y lápiz, pueden ser utilizadas mientras se espera por el intérprete certificado.
- Si por algún motivo el método preferido de comunicación no es disponible, una alternativa razonable será puesta a disposición lo más pronto posible. Esta no

tardará más de dos horas después de la cita ya programada. Asistencias auxiliares alternas tales como un papel y lápiz, pueden ser utilizadas mientras se espera por el intérprete certificado.

¿Cuáles son los servicios disponibles?

- Interpretes certificados de ASL (lengua de señas americana) de Deaf Services of SWFL; teléfono 239-461-0334
- Amplificador auditivo portátil
- Comunicación escrita
- La lectura de labios o lectura del habla solo ha demostrado ser el 35% efectivo

¿Cuántos formularios se deben de llenar?

- Solicitud de asistencia para comunicación gratuita o exención de formulario para asistencia de comunicación gratuita para clientes o acompañante
- Evaluación de comunicación para servicios auxiliares de clientes y acompañantes e historial de servicios

¿Dónde comunicarse para obtener mayor información?

- Communication Access Realtime Transcription (CART)
Michele Hordinski, RMR, CRR, Court Reporter, Von Ahn Associates, Inc.; (239) 332-7443 (office); (239) 223-0463 (cell); Tmds70@gmail.com
- ASL Interpreters –Deaf Services Center of SWFL 239-461-0334
- Deaf-Blind Services –Deaf Services Center of SWFL 239-461-0334
- Florida Video Relay Services (800)-955-8770 or 711
- Florida Division of Blind Services (850)-488-1330
- Florida Alliance for Assistive Services and Technology (850) 487-3278
- Florida Video Remote Interpreting (877) 709-5798
- Florida Video Telecommunications Relay (800) 222-3448
- Associated Interpreters for the Deaf (AI Deaf) –Brooks (Jodie) Bleacher 239-810-9554

