PLAN AUXILIAR DE AYUDAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Y PARA UN DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

1.1 **FINALIDAD**

Este plan prevé la implementación de políticas y procedimientos de Youth and Family Alternatives, Inc. (YFA) para la provisión de ayudas auxiliares para garantizar la accesibilidad de todos los programas, servicios y empleo de YFA a personas con habilidades sensoriales, manuales o orales deterioradas. Este plan también se aplica a aquellas personas que tienen un dominio limitado del inglés, así como a las personas discapacitadas.

1.2 **ALCANCE**

Las políticas y procedimientos descritos en este plan se aplican a los programas de YFA que brindan servicios directos a clientes o clientes potenciales, y / o sus acompañantes y empleados o empleados potenciales con discapacidades sensoriales (audición y visión), manuales o de habla, o aquellos con dominio limitado del inglés o discapacidades.

1.3 **POLÍTICA**

YFA proporcionará ayudas auxiliares apropiadas a las personas con discapacidad y a las personas con dominio limitado del inglés cuando sea necesario para brindar a esas personas la misma oportunidad de beneficiarse de los servicios y las oportunidades de empleo. Las ayudas auxiliares pueden incluir, entre otras, formatos de audio, letra grande, intérpretes, dispositivos de asistencia auditiva y otras ayudas para personas con discapacidades y que tienen un dominio limitado del inglés.

1. Todos los consumidores calificados y / o consumidores potenciales y / o sus acompañantes tienen derecho a una igualdad de oportunidades para usar y beneficiarse de los programas y servicios de YFA. Esto incluye adaptaciones razonables para garantizar que los programas y servicios de YFA sean igualmente accesibles e igualmente efectivos para personas con discapacidades calificadas y personas con dominio limitado del inglés. YFA tomará medidas razonables para garantizar que los servicios se brinden en idiomas apropiados que no sean el inglés y que las personas con dominio limitado del inglés estén informadas de manera efectiva y puedan comunicarse adecuadamente para beneficiarse de nuestro programa, servicios y actividades.
2. Las ayudas auxiliares y los intérpretes de idiomas estarán disponibles para su uso por parte de los consumidores, consumidores potenciales, sus acompañantes, empleados y solicitantes con habilidades sensoriales, manuales o orales deterioradas en cada fase de la prestación de servicios o el proceso de empleo, por ejemplo, consultas telefónicas, solicitudes, entrevistas de admisión, entrevistas de empleo, términos y condiciones de empleo, prestación de servicios, asesoramiento y quejas. Estos servicios estarán disponibles generalmente a través de acuerdos contractuales o acuerdos con proveedores comunitarios de estos servicios cuando la falta de tales ayudas pueda resultar en la denegación de accesibilidad al servicio, obstaculizar la efectividad del servicio o negar a las personas con discapacidades y dominio limitado del inglés adaptaciones razonables para garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

# 1.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

# El Vicepresidente de Recursos Humanos es responsable del desarrollo e implementación de ayudas auxiliares y un plan de dominio limitado del inglés para empleados y solicitantes de empleo que requieren adaptaciones razonables. El Vicepresidente de Servicios de Apoyo Administrativo es responsable del desarrollo e implementación de ayudas auxiliares y un plan de dominio limitado del inglés para consumidores o consumidores potenciales que puedan necesitar adaptaciones razonables para acceder a los servicios. Además, el vicepresidente de Servicios de Apoyo Administrativo es el Punto Único de Contacto (SPOC) de la agencia en lo que respecta a los requisitos de DCF. Este plan prevé dispositivos de asistencia, intérpretes o lectores y modificaciones físicas para garantizar la accesibilidad de los programas y servicios a los clientes, clientes potenciales, sus acompañantes, empleados y empleados potenciales.

# 1.5 REQUISITOS DE NOTIFICACIÓN

# Folletos, folletos, sitios web de agencias, anuncios de reuniones y capacitación y otra información de la agencia incluirán la siguiente declaración: *Es la política de Youth and Family Alternatives proporcionar igualdad de oportunidades en el empleo a todos los empleados y solicitantes de empleo, así como igualdad de oportunidades para los consumidores y consumidores potenciales*  *y sus acompañantes.*  *en asegurar los servicios apropiados proporcionados por Youth and Family Alternatives. Ninguna persona debe ser discriminada en el empleo o los servicios prestados debido a la raza, religión, color, sexo, edad, origen nacional, discapacidad, trastornos concurrentes u orientación sexual y veteranos discapacitados o veteranos de la era de Vietnam.*

1.6 **PROCEDIMIENTOS**

Los siguientes procedimientos deben ser utilizados por los empleados de YFA para proporcionar ayudas auxiliares para garantizar la accesibilidad de los programas y servicios a los consumidores, consumidores potenciales, empleados o empleados potenciales con discapacidades y dominio limitado del inglés.

1. Las necesidades se evalúan consultando con el consumidor / consumidor potencial, susacompañantes, empleado / solicitante con respecto a su modo de comunicación preferido y, si corresponde, con el consejero de YFA asignado, el padre u otro miembro de la familia, tutor u otro representante y el proveedor de servicios de ayuda auxiliar. El modo de comunicación preferido del consumidor siempre debe proporcionarse y documentarse en el registro, si existe; el modo de comunicación preferido no se puede negar a menos que sea aprobado por el Vicepresidente de Servicios de Apoyo Administrativo.
2. Para los servicios esenciales que afectan significativamente la vida del consumidor (como la evaluación o el desarrollo de planes de servicio) o para los consumidores que están involucrados o potencialmente involucrados en el sistema judicial (como Child Welfare o CINS / FINS), se debe utilizar un intérprete certificado.
3. Las opciones de comunicación para las personas con discapacidad auditiva incluirán, entre otras, FTRI (Florida Telecommunications Relay, Inc.), Fax (Facsimile Transmital), correo electrónico, intérpretes de idiomas certificados, lectura de labios, notas escritas, dispositivos auditivos complementarios, gráficos, Interpretación remota de video (VRI), C.A.R.T. (Traducción en tiempo real de acceso a la comunicación)o signos o una combinación de estos. Los programas deben proporcionar ayudas auxiliares dentro de las dos horas y completar cualquier documentación requerida.
4. Las ayudas auxiliares deben estar disponibles y accesibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.
5. El Oficial Administrativo Jefe es el funcionario designado con autoridad presupuestaria para aprobar la ayuda auxiliar apropiada o los servicios de interpretación para empleados o solicitantes. El Director de Operaciones es el funcionario designado con autoridad presupuestaria para aprobar servicios auxiliares o de interpretación apropiados para los consumidores o consumidores potenciales en los programas.
6. Se proporcionarán ayudas auxiliares o intérpretes dentro de las dos horas posteriores a la solicitud o según sea necesario o tan pronto como sea posible. Retrasar los servicios no siempre es práctico o apropiado; por lo tanto, se intentará diligentemente alternativas de comunicación cuando no se notifique con antelación una ayuda auxiliar.
7. El uso de ayudas auxiliares será sin coste alguno para el consumidor, potencial consumidor, acompañante, empleado o potencial empleado.
8. Cuando sea apropiado, las ayudas auxiliares deben obtenerse dentro de los recursos actuales de YFA. Si se requiere una ayuda auxiliar y debe ser adquirida o arrendada, el pago se realizará con cargo al presupuesto operativo correspondiente.
9. Los servicios lingüísticos pueden incluir la disponibilidad de personal bilingüe que pueda comunicarse directamente con los consumidores, consumidores potenciales, empleados o solicitantes en su propio idioma, para los servicios. Cuando el personal bilingüe no está disponible, el programa puede utilizar una interpretación cara a cara proporcionada por personal capacitado, o intérpretes contratados o voluntarios, si corresponde, para los servicios.
10. Los servicios telefónicos deben utilizarse como un sistema complementario cuando se necesita un intérprete al instante o cuando se necesitan servicios para un idioma que se encuentra con poca frecuencia o en aquellos casos en los que no se puede acceder a un intérprete presencial. YFA tiene contratos con Language Line Services, que puede proporcionar servicios de interpretación telefónica para más de 200 idiomas (800-874-9426; El número de cuenta de YFA es 503033; los códigos de programa se incluyen en los Documentos Suplementarios - 2).
11. A la persona con dominio limitado del inglés se le deben ofrecer primero servicios de interpretación gratuitos. Si el individuo rechaza el uso del servicio de intérprete gratuito, el personal de YFA debe documentar en el registro (si existe) que el individuo rechazó el uso de un intérprete gratuito. El personal debe sugerir que un intérprete capacitado esté presente durante el encuentro para garantizar una interpretación precisa. El intérprete debe ser competente tanto en inglés como en el otro idioma y debe haber recibido orientación y capacitación que incluya la ética de la interpretación y poseer conocimientos fundamentales en ambos idiomas de cualquier término y concepto especializado peculiar del programa o actividad.
12. Los hijos menores de edad nunca deben ser utilizados como intérpretes o se les debe permitir interpretar para un padre cuando el hijo menor es el hijo del consumidor. El uso de familiares o amigos como intérpretes podría resultar en una violación de la confidencialidad o la renuencia por parte de los beneficiarios a revelar información personal crítica para su situación. Un familiar o amigo puede ser utilizado como intérprete si este enfoque es solicitado por el beneficiario y el uso de dicha persona no compromete la efectividad de los servicios o viola la confidencialidad del beneficiario, y se le informa al beneficiario que hay un intérprete gratuito disponible.
13. El Vicepresidente de Servicios de Apoyo Administrativo mantendrá una lista del personal que puede ser utilizado como intérpretes o traductores.

n. Cuando se programen reuniones, capacitaciones o seminarios en las ubicaciones de YFA, se incluirá información en el anuncio de que los participantes con movilidad o discapacidad sensorial recibirán las ayudas auxiliares necesarias sin costo alguno. La información incluirá el nombre de la persona de contacto y una fecha en la que la persona debe solicitar asistencia. Las siguientes disposiciones son requeridas solo si las personas con discapacidad sensorial o de movilidad o las personas con dominio limitado del inglés planean asistir a la reunión, capacitación o seminario específico:

1. Agenda y otros materiales de la conferencia traducidos en forma utilizable para participantes con discapacidad visual y auditiva.
2. Plazas de aparcamiento habilitadas para minusválidos claramente señalizadas con rampas y bordillos adecuados.
3. Las rampas de entrada estarán disponibles para las personas con movilidad reducida.
4. Las reuniones se llevarán a cabo en el primer nivel o estarán disponibles a través de un ascensor o rampas que pueden ser administradas de forma independiente por una persona en silla de ruedas.
5. La disposición de los asientos para las personas en sillas de ruedas se adaptará para integrar a las personas con discapacidad de movilidad en lugar de aislarlas en el perímetro del grupo.
6. Al menos una entrada sin obstáculos a la instalación.
7. Baños disponibles para personas con movilidad reducida.
8. Los teléfonos son accesibles para sillas de ruedas.
9. Bebederos accesibles con dispensadores de tazas.
10. Intérpretes certificados para personas con discapacidad auditiva.
11. Florida Telecommunications Relay, Inc. (FTRI) es un servicio proporcionado a los residentes en el Estado de Florida (24/7, 365 días al año) sordos, con problemas de audición, sordos / ciegos o discapacitados del habla que los conecta con usuarios de teléfonos estándar (voz). El acceso se puede hacer marcando 7-1-1 en todo el estado de Florida olos usuarios gratuitos de Voice cpueden marcar (800) 955-8770 (consulte a continuación para obtener más opciones). El personal de YFA puede llamar por teléfono a un solicitante de empleo, consumidor o consumidor potencial que tenga discapacidad auditiva y los solicitantes y consumidores con discapacidad auditiva podrán llamar y hablar, a través de la ayuda de un operador de FTRI al personal de YFA. Un ejemplo de uso apropiado de este servicio sería programar una reunión. *En ningún caso se utilizará el servicio FTRI como sustituto de los servicios de interpretación.*
	* + - 1. **TTY:** 800-955-8771, si está utilizando equipos TTY.
				2. **Voz:** 800-955-8770, si usted es un usuario estándar (voz) y está intentando conectarse con un usuario de Relé.
				3. **ASCII:**800-955-1339, si está utilizando una computadora.
				4. **Voice Carry Over**(VCO): 877-955-8260, si prefiere hablar directamente con la persona oyente. Cuando la persona oyente le habla, el operador de retransmisión sirve como sus "oídos" y escribe todo lo que se le dice a su teléfono TTY o VCO.
				5. **Speech to Speech (STS):** 877-955-5334, si tiene una discapacidad del habla y prefiere que nuestros operadores de retransmisión especialmente capacitados sirvan como su voz y repitan sus respuestas a la parte llamada.
				6. **STS asistida por**video: 877-955-5334, STS asistida por video admite una videollamada unidireccional entre el usuario de CA y STS. La conexión de video Teh ayuda a la CA a comprender el discurso del usuario de STS. Las personas que llaman pueden ingresar información de contacto en el perfil STS para reducir el tiempo de configuración. Para utilizar el STS asistido por video, informe al operador después de marcar el número gratuito que le gustaría utilizar el STS asistido por video. Puede hacer esta solicitud antes o durante la llamada. También puede agregar esto a su perfil de cliente si prefiere STS asistido por video en todas las llamadas.
				7. **Español a**español: 877-955-8773,si prefieres llevar a cabo tus conversaciones en español.
				8. **Traducción de español ainglés:**  844-463-9710, si su idioma principal es el español, sin embargo, su persona que llama es un hablante de inglés. Nuestros operadores de retransmisión pueden traducir su conversación al inglés.
				9. **Francés afrancés:**  877-955-8707, si prefiere llevar a cabo su conversación utilizando el idioma francés
				10. **900 Pago por**llamada: 900-230-6868, con Pago por llamadas el usuario de Retransmisión es responsable de la facturación directa. Las tarifas varían
12. Cada Programa YFA debe tener un Contacto de Ayudas Auxiliares designado que será un recurso para el programa, especialmente cuando el personal no está familiarizado con una solicitud de ayuda auxiliar o servicio. Además, cualquier personal puede comunicarse con el SPOC de YFA para obtener ayuda en la localización de recursos apropiados para garantizar una comunicación efectiva para los consumidores.
13. Si las ayudas auxiliares proporcionadas no fueran efectivas, el programa debe hacer todo lo posible para adquirir una comunicación efectiva; el SPOC debe ser contactado inmediatamente si las ayudas auxiliares proporcionadas fueron ineficaces (727-843-1915 o mphillips@yfainc.org).
14. La elección de una ayuda auxiliar por parte de losconsumidores/acompañantes debe ser siempre proporcionada. Si no se proporciona una ayuda auxiliar por cualquier motivo, el Vicepresidente del programa y el SPOC deben ser contactados de inmediato.
15. Cada sitio de la agencia tiene un Pocketalker. Consulte el Anexo #8 para obtener una lista de ubicaciones.

1.7 **NOTIFICACIÓN**

La Política de No Discriminación para Jóvenes y Familias y el cartel para personas con discapacidad auditiva se exhibirán en las entradas principales del área del vestíbulo en cada instalación de YFA. El nombre y el número de teléfono del Punto Único de Contacto (SPOC) designado por YFA, así como el número del Servicio de Retransmisión de Florida, (800), 955-8770 (Voz) y (800) 955-8771 (TTY) aparecerán en el póster para personas con discapacidad auditiva.

1.8 **FORMACIÓN**

El personal de administración de YFA, el personal de servicios directos y el personal administrativo recibirán capacitación sobre cómo ayudar a los consumidores con discapacidades sensoriales y de movilidad y a los consumidores potenciales de servicio a obtener dispositivos y ayudas de asistencia u otras adaptaciones razonables. Dicha capacitación incluirá:

1. procedimientos para atender a consumidores con discapacidad auditiva, discapacidad visual y movilidad y consumidores potenciales

1. sensibilizar a las personas con discapacidad
2. opciones de comunicación disponibles
3. requisitos para hacer accesibles las reuniones, seminarios y capacitaciones
4. revisión anual del Plan deIdentificación Auxiliar A de YFA
5. todo el personal de YFA que brinde servicio directo a los consumidores o sus acompañantes debe completar, "Sirviendo a nuestros clientes sordos o con problemas de audición", debe completarse anualmente y se debe incluir una "Atestación de comprensión" firmada en el archivo de capacitación de Relias del empleado. Las nuevas contrataciones deben completar la capacitación dentro de los 30 días posteriores al empleo o dentro de los requisitos del contrato, lo que ocurra antes.

1.9 **DOCUMENTACIÓN/RETENCIÓN DE REGISTROS**

Los registros relacionados con los métodos y la implementación del plan auxiliar, así como las copias de muestra de materiales, como folletos, cartas, memorandos, avisos en periódicos, actas de reuniones de personal, etc., utilizados para informar a los empleados, consumidores o consumidores potenciales de esta política de no discriminación serán documentados y mantenidos durante seis años por YFA o dentro de los requisitos del contrato, lo que sea más largo. Este Plan se revisará y actualizarásegún sea necesario.

1.10 **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS**

YFA evaluará las necesidades lingüísticas de las poblaciones atendidas o que puedan verse directamente afectadas. La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos ha publicado una política sobre orientación titulada "Título VI Prohibición contra la discriminación por origen nacional en la medida en que afecta a las personas con dominio limitado del inglés", que es la referencia a esta sección. YFA accederá a las necesidades lingüísticas mediante:

1. Identificar los idiomas que no son el inglés que es probable que se encuentren en nuestros programas y estimar el número de personas con dominio limitado del inglés que son elegibles para los servicios y que probablemente se vean directamente afectadas por nuestros programas;
2. Identificar en el primer contacto el idioma preferido, incluido el dialecto y el lenguaje de señas estadounidense de cada consumidor con dominio limitado del inglés y registrar esta información en el registro del caso del consumidor, así como en el del padre acompañante o tutor legal;
	* + 1. El consumidor será informado sobre el propósito de recopilar la información sobre raza, etnia e idioma.
			2. Se hará hincapié en que esta información es confidencial.
			3. Los consumidores no tienen que proporcionar la información si deciden no hacerlo.
			4. Se recopilará información sobre todos los nuevos consumidores

c. Identificar el punto de contacto en el programa o actividad donde es probable que se necesite asistencia lingüística;

d. Identificar los recursos en cada una de nuestras áreas de servicio que serán necesarios para proporcionar asistencia lingüística efectiva;

e. Identificar la ubicación y disponibilidad de estos recursos; y

f. Identificar los arreglos que deben hacerse para acceder a estos recursos de manera oportuna.

1.11 **TRADUCCIÓN DE MATERIALES ESCRITOS**

Un programa de asistencia lingüística eficaz garantiza que el material escrito que se proporciona rutinariamente en inglés también esté disponible en idiomas que se encuentran regularmente que no sean el inglés. Es particularmente importante que los documentos vitales se identifiquen y traduzcan al idioma no inglés de cada grupo de dominio limitado del inglés que se encuentre regularmente elegible para ser notificado o para ser afectado directamente. Es importante tener en cuenta que, en algunas circunstancias, la traducción literal puede no transmitir de manera precisa o adecuada la sustancia de lo que está contenido en los materiales escritos en inglés.

YFA proporcionará traducción de materiales escritos para consumidores con dominio limitado del inglés y consumidores potenciales de acuerdo con las obligaciones del Título VI con respecto a los requisitos de "puerto seguro":

1. La entidad cubierta proporciona material escrito traducido, incluidos documentos vitales, para cada grupo lingüístico elegible de dominio limitado del inglés que constituye el diez por ciento o 3000, lo que sea menor, de la población de personas elegibles para ser atendidas o que probablemente se vean directamente afectadas por el programa de la entidad cubierta.
2. Los grupos de dominio limitado del inglés que constituyen el cinco por ciento o 1,000, lo que sea menor, de la población de personas elegibles para ser atendidas o que probablemente se vean directamente afectadas tendrán documentos vitales traducidos a idiomas apropiados que no sean el inglés. La traducción de otros documentos, si es necesario, se puede proporcionar oralmente.
3. Las entidades cubiertas con menos de 100 personas en un grupo lingüístico elegible para ser atendidas o que puedan verse directamente afectadas por el programa de la entidad cubierta, no traducen materiales escritos, pero proporcionan un aviso por escrito en el idioma principal del grupo de idiomas de dominio limitado del inglés del derecho a recibir una traducción oral competente de materiales escritos.

1.12 **COMPETENCIA DE INTÉRPRETES Y TRADUCTORES**

La competencia no significa necesariamente una certificación formal como intérprete, aunque la certificación es útil. Sin embargo, la competencia requiere más que la autoidentificación como bilingüe. El requisito de competencia contempla el dominio demostrado del inglés y los otros idiomas, la orientación y la capacitación que incluye las habilidades y la ética de la interpretación(por ejemplo, cuestiones de confidencialidad), el conocimiento fundamental en ambos idiomas y la precisión. Una entidad cubierta debe garantizar que las personas que proporciona como intérpretes estén capacitadas y demuestren competencia como intérpretes.

Los traductores competentes deben completar la traducción de los materiales escritos. Es importante tener en cuenta que, en algunas circunstancias, la traducción literal de los materiales puede no transmitir con precisión o de manera adecuada la sustancia de lo que está contenido en los materiales escritos.

Para las personas con dominio limitado del inglés cuyo idioma no existe en forma escrita, un intérprete debe estar disponible para explicar el contenido de los documentos.

Los intérpretes para personas sordas o con problemas de audición deben estar certificados a través del Registro de Intérpretes (RID). El personal debe solicitar una copia de su tarjeta de registro cada vez que se presten los servicios, incluirla en el registro del cliente.

1.13 **QUEJA**

Todos los Clientes y/o Acompañantes serán informados del procedimiento de quejas de la Agencia y se les dará la oportunidad de presentar una queja cuando no estén satisfechos con cualquier aspecto de los programas de la Agencia o si creen que han sido discriminados con respecto a la condición de discapacidad o la provisión de ayudas auxiliares.

1.14 **RECURSOS**

La agencia SPOC actualizará anualmente este plan que incluirá una lista de empleados que hablan idioma (s) que no sea inglés, información de contacto para intérpretes para sordos o personas con problemas de audición, ubicación de todos los hablantes de bolsillo. Además, este plan, junto con los recursos, será mantenido por el SPOC en la intranet de la agencia.

1.15 **DISTRIBUCIÓN**

La agencia SPOC coordinará con el Administrador de TI de la agencia la publicación de la versión más reciente del Plan de Ayudas Auxiliares de la agencia en el sitio web de YFA. Además, la agencia SPOC proporcionará una copia del plan a cualquier persona que solicite una copia.