



Jonathan "Jay" Rolle, MS, CAP  
Director of Problem Solving Courts

Marla Grove  
Administrative Assistant

**PROBLEM SOLVING COURTS CONDADO DE POLK**  
**TENTH JUDICIAL CIRCUIT OF FLORIDA**  
(POLK, HIGHLANDS & HARDEE COUNTIES)  
P.O. BOX 9000, DRAWER J-138  
Bartow, Florida 33831-9000

Nick Sudzina  
Court Administrator  
(863) 534-4612 (Office)  
(863) 534-7703 (Fax)

## **Política # 3.05-00-01**

## **Sordos, con Dificultades Auditivas y LEP(dominio limitado del inglés)**

### **Propósito**

El propósito de esta política es establecer pautas para asegurar la prestación de servicios a los clientes/acompañantes sordos, con dificultades auditivas o LEP.

### **Política**

Es política del Problem Solving Courts del Condado de Polk cumplir con los requisitos para personas sordas, con dificultades auditivas y LEP según se define en el contrato maestro, y cumplir con los requisitos de conformidad con la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y CFOP 60-10, cap. 4, "Servicios y ayudas auxiliares para personas sordas o con dificultades auditivas".

### **Procedimientos para atender a personas sordas, con dificultades auditivas o LEP**

Cuando se trata de un consumidor o acompañante sordo o con dificultades auditivas o LEP, el Problem Solving Courts del condado de Polk deberá cumplir con las pautas establecidas en la Sección 504, ADA y CFOP 60-10 Cap. 4 en lo que concierne a que la asistencia esté a disposición de quienes necesiten ayuda/servicio auxiliar o interpretación de idiomas extranjeros.

### **Responsabilidades del Problem Solving Courts del condado Polk**

A todos los clientes/acompañantes sordos o con dificultades auditivas que necesiten ayudas auxiliares se les ofrecerán estos servicios sin costo adicional según la ley federal y el acuerdo contractual. El Problem Solving Courts del condado Polk ha asignado un punto de contacto único (SPOC).

El SPOC del Problem Solving Courts del condado Polk (o SPOC de respaldo) garantizará una comunicación eficaz con los clientes/acompañantes sordos o con dificultades auditivas, así como con los clientes/acompañantes con un dominio limitado del inglés.

El Problem Solving Courts del condado Polk deberá reconocer en todo momento que la preferencia del cliente/acompañante es la consideración principal para determinar qué ayudas o servicios auxiliares proporcionar.

El SPOC es esencialmente responsable de mantener expedientes que documenten la información requerida para las personas sordas y con dificultades auditivas. El SPOC también mantiene una lista de la información contenida en el Informe mensual que los proveedores envían a Central Florida Behavioral Health Network (CFBHN).

Si los Clientes/Acompañantes son referidos a otras agencias, el personal que atiende y/o SPOC deben asegurarse de que la agencia receptora sea notificada sobre el método de comunicación preferido del Cliente/Acompañante y cualquier ayuda auxiliar para las necesidades de servicio. Para adaptarse a esto de manera efectiva, el personal asistente y/o SPOC se asegurarán de que el participante apruebe el referido y de que firme una Divulgación de Información por cada referido que se realice. Estas acciones se registrarán y mantendrán en el expediente del Cliente.

**Objetivos del Punto de Contacto Único del Problem Solving Courts condado Polk:**

Las tareas de un único punto de contacto incluirán, entre otras, las siguientes:

Asegurar que el plan de servicios y ayudas auxiliares y el plan de monitoreo de ayudas auxiliares del Problem Solving Courts se actualicen según sea necesario con las actualizaciones recibidas. Asegurarse de que la información sobre ayudas auxiliares sin costo disponible para los clientes/acompañantes que son sordos y con dificultades auditivas o LEP se publique de manera que sea fácilmente visible al ingresar al edificio. Esto incluye el cartel de los servicios de intérprete para personas con dificultades auditivas, el cartel de no discriminación del DCF y el cartel de dominio limitado del inglés.

Realizar una evaluación previa a los servicios para determinar el método de comunicación preferido del cliente o acompañante. SPOC (o su designado) deberá realizar esto llenando primero el Formulario de Evaluación de Comunicación del Acompañante del Cliente y el Formulario de Solicitud o Renuncia de Asistencia de Comunicación Gratuita. Estos elementos (cuando sean completamente llenados) se conservarán archivados de la oficina de SPOC. Se le proporcionará al cliente/acompañante el método preferido de comunicación y los servicios auxiliares de ayuda necesarios.

Los documentos requeridos se llenarán en cada interacción/servicio con el cliente o acompañante. El propósito de estas herramientas es facilitar la recopilación y coordinación de ayudas y servicios auxiliares para satisfacer las necesidades de los clientes/acompañantes sordos o con dificultades auditivas.

El personal documentará el método de comunicación preferido del cliente/acompañante y cualquier servicio solicitado previsto en el expediente del cliente. Los documentos y formularios que muestren cuándo y cómo el personal brindó ayudas y servicios a los consumidores/acompañantes se conservarán en el expediente del consumidor durante al menos siete años. Los formularios incluyen, entre otros, los siguientes: Evaluación del consumidor/acompañante, asistencia de evaluación y registro de servicios; Solicitud del Consumidor/Acompañante de asistencia de comunicación gratuita o su renuncia a esta; Formulario de retroinformación del consumidor/acompañante; Plan del consumidor (para proporcionar ayudas o servicios auxiliares de forma constante/continuada); La documentación se conservará para el sistema de registros con el SPOC y en el expediente del cliente.

El personal proporcionará intérpretes para los consumidores y acompañantes sordos o con dificultades auditivas de manera oportuna de conformidad con las siguientes normas:

Si el cliente/acompañante tiene una cita programada, el método de comunicación preferido estará disponible en el momento de la cita. Si por alguna razón el método preferido de comunicación no está disponible, un reemplazo razonable estará disponible tan pronto como sea posible, pero no más de dos horas después de la cita programada. Se notificará al SPOC inmediatamente en caso de que un intérprete programado no se presente.

SPOC (o su designado) se asegurará de que el método preferido de comunicación esté disponible dentro de dos horas (o a más tardar dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas) de una cita no programada cuando el cliente/acompañante tenga dificultades auditivas. Si la situación no es una emergencia, el personal ofrecerá programar una cita y suministrar la ayuda o el intérprete a conveniencia del cliente/acompañante, o por lo menos para el siguiente día hábil.

Si se determina que una ayuda o servicio auxiliar no es efectivo, SPOC (o su designado) procederá a una reevaluación con el propósito de encontrar una forma alterna de comunicación que será utilizada para asegurar que el cliente/acompañante entiende completamente la información que se le está suministrando. La documentación se hará en el expediente del cliente respecto a la tentativa de mejorar la efectividad de las ayudas y servicios auxiliares.

En ningún momento se aceptará que el Personal le niegue los servicios a un Cliente sin notificar a SPOC (o su designado). Si el personal, basándose en los resultados de la Evaluación de Comunicación, determina que las ayudas auxiliares y los servicios no son esenciales, el Personal se comunicará con SPOC.

Asegurando que cuando se soliciten intérpretes certificados éstos estén disponibles a la hora de las citas programadas para los clientes/acompañantes sordos y con dificultades auditivas. SPOC (o su designado) obtendrán la verificación de la certificación del intérprete y la archivarán como referencia para el futuro. En la oficina de SPOC se archivará una lista de intérpretes certificados de idiomas extranjeros.

Asegurando que cuando se soliciten intérpretes calificados de idiomas extranjeros, éstos estén disponibles a la hora de las citas programadas para los clientes/acompañantes sordos y con dificultades auditivas o con dominio limitado del inglés (LEP). SPOC (o su designado) obtendrán la verificación de la certificación del intérprete y la archivarán para referencia futura. En la oficina de SPOC se conserva una lista de intérpretes de idiomas extranjeros.

Asegurando que los individuos estén al tanto y sepan cómo utilizar el Florida Relay Service. Para llamar al Florida Relay, marque 7-1-1, o utilice los siguientes números gratuitos:

- 1-800-955-8771 (TTY)
- 1-800-955-8770 (Voz)
- 1-800-955-3771 (ASCII)
- 1-877-955-8260 (VCO-Directo)
- 1-800-955-5334 (STS)
- 1-877-955-8773 (Español)

- 1-877-955-8707 (Creole Francés)

El Problem Solving Courts del Condado Polk no tiene acceso al equipo TDD/TTY pero pueden aceptar llamadas telefónicas de individuos que usan estos sistemas para comunicarse.

Conservando información de los Transmisores de Bolsillo (Pocket Talkers) y Dispositivos Personales de Audición en la oficina de SPOC. Si un cliente/acompañante necesita un Dispositivo de Audición Asistida, SPOC (o su designado) pondrá este a su disposición para la cita del cliente/acompañante. La Administración de la Corte mantiene existencia de Dispositivos de Audición Asistida. El SPOC (o su designado) será responsable de revisar (y devolver) un Dispositivo Personal de Audición de la Administración de la Corte para uso del cliente/acompañante.

Asegurando que los individuos estén al tanto y sepan cómo utilizar los servicios federales de Video Interpretación Remota (VRI) y Video Interpretación de Relevó (también conocido como servicio de Video Relevó Federal, o VRS). El software de Video Interpretación Remota puede descargarse en: [https://www.fedvrs.us/supports/what\\_is\\_vri](https://www.fedvrs.us/supports/what_is_vri), el número telefónico es: (877) 689-7775, el servicio está disponible de lunes a viernes, 7:00 a.m. a 11:00 p.m. Hora del Este, y Traducción del inglés al español disponible con un aviso de 24 horas. El software del Video Interpretación de Relevó puede descargarse en: [www.fedvrs.us](http://www.fedvrs.us), y el servicio también está disponible en español. En este momento el Problem Solving Courts del Condado Polk no tiene acceso al equipo necesario para la Interpretación Video Remota/Relevó, pero pueden aceptar llamadas telefónicas de individuos que utilicen estos métodos para comunicarse.

Asegurando que los individuos estén al tanto y sepan cómo utilizar los servicios de Subtítulos en Tiempo Real (CART). Los proveedores de CART pueden encontrarse en línea en: <http://psl.ncra.org/index.asp>. La oficina de SPOC mantiene una lista de proveedores CART en Florida.

Manteniendo un registro de reportes mensuales de entrega de proveedoes para el sitio en la red de DCF antes del día 5 de cada mes.

Los empleados del Problem Solving Courts del Condado Polk inicialmente reciben adiestramiento sobre los requisitos de las personas sordas o con dificultades auditivas durante su orientación cuando son contratados, pero no luego de los 60 días después del comienzo de su empleo. El adiestramiento de repaso sobre cómo asistir a las personas sordas o con dificultades auditivas, personas con discapacidades, y aquellos que poseen un dominio limitado del inglés, se realizará anualmente para todos los empleados.

Las horas de oficina del Problem Solving Courts del Condado Polk son de 8:30 A.M. a 5:00 P.M. Hora del ESTE. El Problem Solving Courts tiene horas diurnas de funcionamiento y sólo pueden conseguir los servicios de un intérprete de idioma de señas durante las horas de: 8:30 A.M. a 5:00 P.M. Hora del ESTE.

Si a un empleado del Problem Solving Courts del Condado Polk se le asigna un

cliente/acompañante sordo o con dificultades auditivas y no está familiarizado con un servicio o ayuda auxiliar solicitado, el empleado puede comunicarse con SPOC (o su designado), o si SPOC (o su designado) no está disponible el empleado puede entrar al sitio en la red o llamar al número telefónico dado arriba.

Si el Problem Solving Courts del Condado Polk celebra una reunión pública, conferencia, o seminario, se agregará un anexo a los documentos que promocionan el evento, declarando lo siguiente: “Conforme a las disposiciones de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades, cualquier persona que requiera un acomodo especial para participar en esas reuniones debe notificar a la agencia por lo menos 48 horas antes de la reunión, comunicándose con SPOC (o su designado) al (863) 534-4612 o 863-534-4984. Si usted tiene dificultades auditivas o del habla, sírvase comunicarse con la agencia que utiliza el Florida Relay Service, (800) 955-8771 (TDD) o (800) 955-8770 (Voz).”

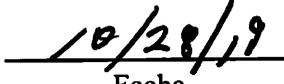
Se publicará una copia de esta Política y Procedimiento en el sitio en la red del Problem Solving Courts del Condado Polk para propósitos de información a disposición del público, tanto para individuos como organizaciones. Los documentos impresos (incluyendo esta Política y Procedimiento) se pondrán a disposición por solicitud para lograr una comunicación efectiva. (1) Cada uno de los empleados del Problem Solving Courts será responsable de comprender el contenido general de los estatutos aplicables.

(2) Se publicará en las instalaciones una copia de la licencia de Intervención y Pacientes Externos.

Esta política sustituye a todas las otras políticas anteriores sobre este tema y se hace efectiva en la fecha de su aprobación por parte del director del Problem Solving Courts.

**APROBADO:**

  
Director del Problem Solving Courts

  
Fecha