



Volunteers of America®

FLORIDA

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

En la presentación inicial, el personal le debe preguntar primero al individuo o acompañante si desean una ayuda auxiliar o servicio. El cliente o acompañante debe completar el formulario de **Excepción del Cliente o Acompañante para Servicios de Intérprete Gratuitos**, para establecer si desean o no recibir ayudas y servicios auxiliares.

Si es una cita planificada, usted debe tener un intérprete certificado al momento de la cita. Si el intérprete falla en asistir, el personal debe tomar toda acción necesaria para tener un intérprete certificado disponible para el cliente o acompañante lo más pronto posible, pero no más tarde de dos horas después de la cita acordada ó a conveniencia del cliente o acompañante.

Si es una cita no planificada o una situación de no-emergencia, se le debe proveer un intérprete certificado dentro de las dos horas de la petición, o por lo menos hasta el próximo día laborable. En situaciones de emergencia, un intérprete debe estar disponible lo antes posible pero en ningún caso, no más tarde de dos horas desde que el cliente o el acompañante hacen la petición ó lo que ocurra más pronto. Si el cliente o acompañante desean un intérprete, el tipo de intérprete debe ser determinado preguntándole al cliente o acompañante qué método de comunicación prefiere.

Peticiones de intérprete sin citas- Si la situación no es una emergencia, el personal debe ofrecer la opción de hacer una cita planificada (y proveer un intérprete cuando sea necesario para una comunicación efectiva) a la conveniencia del cliente o acompañante, pero por lo menos para el próximo día laboral.

Peticiones de intérprete planificadas- Para eventos planificados, el personal debe tener disponible un intérprete certificado al momento de la cita. Si el intérprete falla en asistir a la cita, el personal debe tomar todas las acciones necesarias para tener disponible un intérprete para el cliente o acompañante, quien pudiera ser sordo o con problemas de audición, lo antes posible pero no más tarde de dos horas después de la hora pautada. Si la ayuda auxiliar seleccionada es determinada como el problema, es responsabilidad del personal o el intérprete de verificar todos los ajustes mecánicos (baterías). Si se determina que el problema es el intérprete, el personal debe intentar diagnosticar cualquier barrera de comunicación. Si el personal determina que el intérprete no es efectivo, el personal será responsable de encontrar un intérprete certificado alternativo.

En el caso de que la ayuda auxiliar o el servicio solicitado para el cliente o el acompañante sean denegados por una agencia, otra ayuda auxiliar o agencia de servicio debe ser localizada hasta que el servicio se complete. Además, si los clientes no desean utilizar un intérprete, el cliente puede utilizar un método alternativo (por ejemplo, un amplificador de bolsillo portátil).

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

Volunteers of America of Florida utiliza servicios de retransmisión para teléfonos externos con los usuarios de TTY. Nosotros aceptamos y hacemos llamadas con el servicio de retransmisión. El número de servicio de retransmisión es:

- 1-800-955-8770 (voz)
- 1-877-955-8773 (Español)
- 1-877-955-8707 (Creole Frances)

Volunteers of America of Florida provee esta información en inglés y en español.

Según la política de Volunteers of America of Florida para sordos y con problemas de audición, las ayudas auxiliares y los servicios deben ser documentados y completados en el expediente médico del cliente el cual debe ser conservado por siete años.

Las ayudas y servicios necesarios deben ser brindados a individuos que participan en las reuniones, conferencias y seminarios. El personal localizará y proveerá ayudas y servicios auxiliares en los eventos según sea necesario.

Como parte del comienzo de empleo, los empleados deben completar adiestramientos anualmente sobre problemas de audición, disponibles a través del Departamento de Niños y Familias.

Todo el personal de contacto directo debe completar adiestramientos de problemas de audición disponibles a través del Departamento de Niños y familias anualmente.

La política y los procedimientos describen en detalles como acceder los dispositivos de TDD/TTY para un acceso de 24 horas 7 días a la semana. Para servicios de transmisión llame 711. Volunteers of America of Florida require verificar la certificación del intérprete. La certificación del intérprete debe ser verificada por el personal y una copia de ésta debe ser conservada en el expediente médico del cliente.

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

Puntos de contacto para el Estado de la Florida

SunCoast Region	Judy Durdan	813-418-7800
	Richard Lane	941-209-1035
Circuit 10	Glenn Phillips	863-385-9611

The ADA/504 Coordinator responsible for my activity is:

Location	Coordinator	Phone	Email
Headquarters	Pamela Thornton	(850) 717-4567	Pamela_Thornton@dcf.state.fl.us
Northwest	Juan Cox	(850) 717-4565	Juan_Cox@dcf.state.fl.us
FSH	Aldrin Sanders	(850) 717-4566	Aldrin_sanders@dc.state.fl.us
Northeast	Richard Dick Valentine	(904) 485-9682	dick_valentine@dcf.state.fl.us
Central	Richard Dicks, Jr.	(407) 489-2038	richard_D_Dicks@dcf.stat.fl.us
SunCoast	Romina Artaza	(813) 337-5956	Romina_Artaza@dcf.state.fl.us
Southeast	Caroline Johnson	(561) 227-6723	Caroline_Johnson@dcf.state.fl.us
Southern	Caridad Fernandez	(305) 377-5219	Caridad_fernandez@dcf.state.fl.us

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

La responsabilidad del coordinador de ADA/504 es:

1. Diseminar planes y procedimientos específicos para implementar por completo este acuerdo.
2. Analizar la colección de data recaudada en el expediente de ayuda y servicio auxiliar e implementar cualquier plan de corrección si es necesario.
3. Contestar preguntas y proveer asistencia apropiada en cuanto al acceso inmediato y el uso propio de las ayudas y servicios auxiliares.
4. Indentificar, desarrollar y coordinar la distribución de lenguaje de señas cualificado y/o intérpretes orales para las facilidades de servicios directos.
5. Mantenerse al tanto de la nueva tecnología y de los recursos para asegurar una comunicación efectiva con las personas sordas o con problemas de audición.
6. Cooperar con el consultor independiente para implementar los términos del acuerdo.
7. Presentar una declaración describiendo el método para capturar toda la información necesaria en el formulario de Comunicación del Cliente y Ayuda Auxiliar y Expediente de servicio.
8. Comunicarse con cada punto de contacto pertinente a los servicios para los clientes o acompañantes sordos o con problemas de audición.

Identificar el Servicio Necesitado:

Primero, preguntar cómo le gustaría a el individuo comunicarse.

Lenguaje de Señas:

Intérpretes de lenguaje de señas certificados:

Comunicación accesible para el Sordo-Agencia Interpretadora de Señas-

<http://www.acdasl.com/> 813-253-0002

“Absolute Quality Interpreting Services, LLC”- Provee servicios a nivel estatal 24 horas al día, 7 dias a la semana. www.aqiservices.com 813-996-4960

Coda Link	(954) 423-6893	Fort Lauderdale
Sign Language for Deaf/Hard of Hearing	(954) 423-2315	

Glades Initiative	(561) 996-3310	
Julio Mariaca, Sign Language & Language Interpreter		

Revised 1/18/17 JMS frj

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

Lenguaje
Intérprete

Interpreters Network (305) 381-9555
(American Sign Language,
Translation and
Interpretation)

Nationwide Interpreter	(888) 647-9788	PO Box 272142
ATTN: June Backer	(561) 715-2346 C	Boca Raton, FL
Sign Language for Deaf/Hard of Hearing		33427-2142

Volunteers of America of Florida utiliza servicios de transmisión para teléfonos externos con usuarios de TTY. Aceptamos y hacemos llamadas con servicios de transmisión.

Telecomunicación de Servicios de Transmisión-Florida Relay Service, llame 711

Interpretación de Video Remota (Cuando los clientes estan en la misma sala).

Interpretación-Via-Video 212-202-5589

Absolute Quality	(813) 785-1214	Contracted ASL provider	infor@AQIservices.com
Interpreting (AQI)7	voice/text		
Contact: Lisa	(813) 200-3469 fax		
Schaefermeyer	*Provides video remote		
Certified; Suncoast	interpreting services.		
Region			

Video Relay Interpreting (Cuando los clientes no estan en la misma sala)

Sorenson	(801) 287-9400	Sorenson	801-287-9400
Communications (Video Relay)		Communications (Video Relay)	

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

Registry of Interpreters for the Deaf (RID) – WWW.RID.ORG

Karen Hornberger Certified (CT)	Bradenton, FL	34209	jkhornberger@verizon.net	941-795-4846
Barbara Millios Certified (CI)	Bradenton, FL	34209	Millios@tampabay.rr.com	941-792-4741
Pamela Carberg Certified (CT & CI)	Sebring, FL	33875	pjaterp@gmail.com	863-253-4192
Access Interpreting Services, LLC	Tampa, FL	33679	813-321-0427	

Services for Circuit 10, 12, and 13

CIRCUIT 10 Service Center	Address	Program	Contact Information
Headquarters	1055 US Highway 17 N Bartow <i>Assistive Listening Device</i>	API/CPI/SAMH	Laura E. Antoine (10/26/12) Program Administrator 863-534-7100 ext. 136 863-519-8262 (cell)
Headquarters	1055 US Highway 17 N Bartow	CLS	Mercy Hermida Managing Attorney 863-697-8942 (cell)
Sebring	1000 S. Highlands Avenue Sebring <i>Assistive Listening Device</i>	CPI	Victor Stefanici Program Administrator 863-678-4761 (cell)
Sebring	1000 S. Highlands Avenue Sebring <i>Assistive Listening Device</i>	API	Iola Trotter Supervisor 863-402-7702 863-860-2049 (cell)
Lake Wales	730 Highway 60 W Lake Wales	ACCESS	James George Program Administrator 863-860-2551 (cell)
Lake Wales	730 Highway 60 W Lake Wales <i>Assistive Listening Device</i>	API	Iola Trotter Supervisor 863-860-2049
Lake Wales	730 Highway 60 W Lake Wales <i>Assistive Listening Device</i>	CPI	Victor Stefanici Program Admin. 863-678-4761 (cell)
Lakeland	4720 Old Highway 37, Lakeland <i>Assistive Listening Device</i>	ACCESS	Novella Johnson OMC 863-678-4140 (cell)
Lakeland	4720 Old Highway 37 Lakeland	CPI	Jerry Muolo Program Administrator

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

CIRCUIT 12

(Manatee, Sarasota & De Soto)

BRADENTON

4210 20th St. West
Bradenton, Fl. 34205

Folashade T. Franklin
941-554-1716
Cell:941-650-7027

Lisa Voigt
941-650-7433

SARASOTA ONE
STOP

1864 17th Street
Sarasota, Fl. 34234

Cheryle J Williams
941-554-1783
Cell:941-650-2629

Lisa Voigt
941-650-7433

Lynne Johnston
941-316-6131

VENICE ONE STOP
897 E. Venice Ave.
Venice, FL

Patricia Higel
941-993-6554

Lisa Voigt
941-650-7433

Lynne Johnston
941-316-6131

ARCADIA ONE STOP
805 N. Mills Ave.
Arcadia, FL 33426

Debbie Sleight
813-732-9957

Lisa Voigt
941-650-7433

Lynne Johnston
941-316-6131

CIRCUIT 13

(Hillsborough):

REGIONAL HQ

9393 N Florida Ave
Tampa, FL 33612.

Andrea Hewett

Kelly Kelley

813-375-3994

Judy Amison (Program Office)
813-558-5588)

MaryBeth Wehnes

813-558-1067

Child Care Licensing

CART Services

Florida Real-time/Caption
ERR, CCP, CBC
Tanya Ward English

(954) 767-6363

(954) 680-776(FAX)

tanya@floridarealtime.com

Odessa

Mike J. Cano, RMR, CRR, CBC, CCP Alternative International
Communication Services
9236 Brindlewood Dr., Odessa, FL 33556
800-335-0911, 813-926-7855

PLAN DE AYUDA AUXILIAR

Intérpretes de Lenguaje Extranjero Cualificados:

Day Interpreters

<http://www.dayinterpreters.com/tampa>

1-800-969-6853

711 S. Howard Ave, Suite 200, Tampa, Florida, 33606

- **Certified Translation**
<http://www.certifiedtranslation.net>
1-866-201-292