


Gobierno de Puerto Rico

Departamento de _____

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS

TABLA DE CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN
 - II. BASE LEGAL
 - III. APLICABILIDAD
 - IV. OBJETIVOS
 - V. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD
 - VI. PAUTAS DE TRATO IGUALITARIO
 - VII. USO DE LENGUAJE
 - VIII. GARANTIAS DE ACCESIBILIDAD EN IGUALDAD DE CONDICIONES A PERSONAS SORDAS
 - IX. CONSIDERACIONES
 - X. RECOMENDACIONES PARA COMUNICAR DE MANERA EFECTIVA
 - XI. AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES PARA PERSONAS SORDAS
 - XII. TITULO II, LEY ADA/SECCIÓN 504
 - XIII. IMPEDIMENTO FISICO
 - XIV. RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON PERSONAS SORDAS QUE PADECEN DE IMPEDIMENTO FÍSICO
 - XV. CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA IMPEDIMENTO DEL DESARROLLO INTELLECTUAL
 - XVI. CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA CONDICIÓN PSICOLÓGICA
 - XVII. INCUMPLIMIENTO
 - XVIII. CLAUSULA DE SALVEDAD
- 

XIX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

XX. ENMIENDA

XXI. VIGENCIA Y APROBACIÓN

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS

I. INTRODUCCIÓN

La participación social de las personas sordas ha tenido un impulso significativo en estos últimos años, que se ha traducido en una mayor presencia y visibilidad en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural. Para efectos de este Protocolo, una persona sorda es toda persona con un impedimento o impedimento sensorial, específicamente de tipo auditivo.

Hemos presenciado la transformación de una serie de estereotipos negativos que a lo largo de los siglos ha estigmatizado a este grupo social. La comunidad de personas sordas en Puerto Rico es un grupo muy heterogéneo, en el cual la sordera incide en la construcción de identidades sociales diferenciadas. Las personas sordas tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (hipoacúsicos), y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación.

Más allá de la consideración de la sordera como a un impedimento sensorial, la sordera desemboca en una forma diferente de percibir y de vivir en el mundo, siendo el lenguaje de señas una de las principales respuestas que las personas sordas dan a su propia situación. Por medio del servicio de intérpretes, las personas sordas pueden acceder a la información de forma plena y adquirir nuevos conocimientos utilizando el lenguaje de señas como lenguaje principal.

Las personas que desconocen el lenguaje formal de señas utilizan el denominado lenguaje informal de señas o se apoyan en otros recursos comunicativos, como lo es el labio lectura e intentan aprovechar el residual de su capacidad auditiva a través de dispositivos electrónicos. Esto depende del perfil de cada persona sorda y, por lo tanto, las adaptaciones técnicas y humanas para cada uno también varían. Sin embargo, no toda persona sorda conoce el lenguaje de señas formal o ASL o sabe leer los labios, por lo que pueden enfrentar situaciones en las cuales se les dificulte comunicarse y/o entender a quien se intenta comunicar.

Existen personas sordas que confrontan en su vida diaria numerosas barreras, algunas de ellas invisibles. Es por ello, que, en el Departamento de la Familia hemos determinado adoptar un protocolo centrado en las personas sordas que reciben nuestros servicios con los cuales el Departamento debe interactuar para atender alguna situación. Mediante este Protocolo se pretende garantizar el respeto de sus derechos y fomentar su independencia y autonomía.

Presentamos este Protocolo para la Atención de las Personas Sordas o Con Condiciones Auditivas como una herramienta adicional, a fin de lograr la total inclusión de los miembros de esta comunidad que recibe servicios del Departamento de _____. Mediante el mismo, el Departamento de _____ tomará las medidas para asegurar que las personas sordas o con cualquier otro impedimento de los sentidos o sistema motriz, tengan la misma oportunidad de beneficiarse de la totalidad de programas, servicios y actividades. Los procedimientos detallados a continuación están destinados a garantizar una comunicación eficaz con las personas sordas. Estos también se aplican, entre otros tipos de comunicación, a la entrega de información contenida en documentos importantes, como, por ejemplo, renunciaciones de derechos, formularios de consentimiento para tratamientos, beneficios financieros y otros. Todos los servicios de interpretación y ayudas auxiliares serán prestados sin costo a las personas que los necesiten.

También se adopta un procedimiento de quejas por violaciones bajo el Título II, de la Ley ADA, y se designa un coordinador de cumplimiento que prevenga la discriminación de individuos con impedimentos, a fin de que se beneficien de todos los servicios del Departamento de _____, siguiendo los lineamientos o directrices del estatuto federal.

II. BASE LEGAL

- A. Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- B. Incorporar Ley Orgánica de la Agencia que corresponda.
- C. Incorporar cualquier otra ley que aplique de la agencia que corresponda.
- D. Ley Pública Núm. 101-336, según enmendada, *Americans with Disabilities Act (ADA)*, según enmendada.
- E. Ley Pública Núm. 93-112, según enmendada, *Rehabilitation Act de 1973* (Ley de Rehabilitación).
- F. Ley Núm. 22-2021, Ley de la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico.
- G. Ley Núm. 238 de 31 de agosto de 2004, Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos, según enmendada.
- H. Ley Núm. 121 de 1 de agosto de 2019, Carta de Derechos de las Personas de Edad Avanzada del Gobierno de Puerto Rico.

III. APLICABILIDAD

Este Protocolo será aplicable a todos los componentes del Departamento de _____

IV. OBJETIVOS

Este Protocolo tiene como objetivo establecer las pautas para la atención puntual y oportuna de las personas sordas que reciben servicios o con los que el Departamento debe interactuar para atender alguna situación de bienestar social. Se reconoce como principio rector la inviolabilidad de la dignidad del ser humano. Sus objetivos específicos son:

- A. Incorporar acciones para la inclusión y ayuda a las personas sordas.
- B. Promover los recursos, como lo son apoyo técnico, materiales y/o recursos humanos, como intérpretes, en casos que cualifiquen y que requieran las personas sordas que asistan a las facilidades de la Agencia y reciban servicios, ya sean de apoyo o de protección de menores, en casos que se interviene por alegaciones de negligencia o maltrato.
- C. Aportar información sugerencias que contribuyan a la concienciación y trato digno de las personas sordas en contacto con nuestra Agencia.
- D. Notificar la política pública y los procedimientos sobre ayudas y servicios auxiliares para personas sordas.
- E. Notificar a individuos sus derechos bajo el Título II de la Ley ADA, adoptar un procedimiento de quejas para violaciones y designar un coordinador de cumplimiento que prevenga la discriminación de individuos con impedimentos a fin de que se beneficien de todos los servicios que ofrece el Departamento de _____.
- F. Notificar a individuos de sus derechos bajo la sección 504 de la Ley de Rehabilitación diseñada para proteger a las personas con impedimento de la discriminación en su impedimento en servicios y programas que reciben fondos federales. Estos servicios y programas incluyen los que rinden las agencias gubernamentales.
- G. Todos los servicios y ayudas auxiliares serán prestados de forma puntual y oportuna sin costo a la persona que los reciba.

V. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD

El Departamento de _____ ofrecerá información sobre la disponibilidad de servicios y ayudas auxiliares y cómo solicitarlos en la página electrónica de la agencia y a través de otras plataformas digitales y avisos publicados en nuestros folletos, guías, cartas y anuncios

impresos que se exhiben en los pasillos y salas de espera de la Agencia. Cuando una persona se identifica a sí misma como sorda o como alguien con un impedimento que afecta su habilidad para comunicarse o acceder o manipular materiales o solicita un servicio o ayuda auxiliar, el personal de la Agencia inmediatamente conducirá a la persona a la estación en donde tienen disponible el servicio de interpretación en lenguaje de señas.

Consultará con un empleado de la Agencia adiestrado en determinar si los servicios o ayudas son necesarios para tener una comunicación eficaz y oportuna en situaciones específicas. La persona sorda también podrá identificar el rótulo que contiene el "logo universal de interpretación", el cual estaría señalando y dejándole saber al representante del Departamento de _____ que ese es el servicio que necesita.

VI. PAUTAS DE TRATO IGUALITARIO

- A. Ofrecer un trato igual, digno y cordial a todas las personas.
- B. Tener un intérprete de lenguaje de señas disponible.
- C. Llamar por su nombre a todas las personas y el personal debe identificarse por nombre y puesto.
- D. Estar atentos a lo que las personas puedan necesitar y estar disponibles para atenderlas.
- E. Preguntar cómo ayudarlas, de ser necesario.
- F. Dirigirse y orientar directamente a las personas, no a sus acompañantes o intérpretes.
- G. Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su sordera.
- H. No se les debe interrumpir cuando se les atiende y se les debe permitir en lo posible, que se expresen por sí solas, en un marco razonable de tiempo. Toda persona merece un trato respetuoso y considerado; por lo que, al dirigirse a las personas, el lenguaje y entonación debe ser el que se acostumbra entre adultos, evitando dirigirse a las personas en forma infantil, como si se tratara a un menor.
- I. Respetar su privacidad.
- J. Ofrecer de forma clara, concisa y pausada toda información o comunicación. Para lograr ese objetivo se debe utilizar cuantos recursos estén disponibles, lo que debe incluir, sin que se entienda una lista taxativa, los siguientes: la escritura, el lenguaje de señas mediante intérprete, la gesticulación y otros sistemas alternos de comunicación.

- K. Estar seguro de que la persona ha comprendido la información o comunicación, dándole la oportunidad para preguntar. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- L. Brindar tiempo suficiente para reacción y comunicación. Las diversidades funcionales suelen ser variadas por lo que las necesidades de cada persona varían y pudieran requerir un tiempo adicional para la comprensión o el diálogo.

VII. USO DE LENGUAJE

Las personas sordas, ya sean sordas parciales o totales, tienen el derecho a expresar sus opiniones con libertad y a comunicarse con el lenguaje que dominan. El respeto a ese derecho comienza con el uso de un lenguaje inclusivo y no discriminatorio que hace énfasis en la persona. A esos efectos, se debe observar lo siguiente:

- A. Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre su impedimento.
- B. Evitar el uso de términos que caractericen a las personas por su impedimento y/o expresiones que victimicen o minimicen a la persona por su impedimento aparente o percibida. Evitar expresiones discriminatorias, tales como: inválido, cojo, "cuatro ojos", loco, retrasado, minusválido, y otras.
- C. Evitar el uso de diminutivos que atenten contra la dignidad de las personas, por ejemplo: "el mudito" o "la sordita".

VIII. GARANTÍAS DE ACCESIBILIDAD EN IGUALDAD DE CONDICIONES A PERSONAS SORDAS

Para garantizar la accesibilidad de los servicios se observarán las siguientes acciones:

- A. Proveer fácil acceso.
- B. Enviar de inmediato personal requerido.
- C. Se dispondrá de un espacio adecuado y con el equipo necesario para atender a la persona en forma efectiva.

IX. CONSIDERACIONES

- A. Es importante utilizar medios de información alternos: códigos visuales, lenguaje de señas, subtítulos, carteles, rótulos y otras señales que puedan transmitir el mensaje.



- B. La lectura labial tiene varias limitaciones, tales como: pobre iluminación, existencia de elementos de distracción, distancia insuficiente, mala vocalización, etc. Un buen "labio lector" no descifra totalmente un mensaje. Por eso, nunca se llegará a recibir la información completa.
- C. El seguimiento de cualquier emisión de TV, proyección de vídeo o DVD, sin sonido se dificulta. Es preciso subtítular dicha información de forma escrita.
- D. La información que llega por vía auditiva es parcial, por lo que siempre debería transmitirse dicha información por vía visual de forma simultánea.
- E. La comunicación a larga distancia a través de teléfonos convencionales resulta complicada. Es preciso proveer servicios públicos de comunicación telefónica mediante textos o videoconferencias.

X. RECOMENDACIONES PARA COMUNICAR DE MANERA EFECTIVA

- A. Colóquese de manera que su rostro esté iluminado.
- B. Para llamar la atención de la persona a quien se dirige es suficiente con hacer gestos sutiles y respetuosos que llamen su atención. En caso de un sordo ciego es necesario el contacto con la persona para comunicarse.
- C. Háblele de frente, la persona sorda necesita ver sus labios, y busque la mejor iluminación posible para favorecer la comunicación.
- D. El audífono no proporciona una audición completa. Por lo tanto, la persona que lo utiliza seguirá apoyándose en la lectura labial para comprender.
- E. Mantener la zona de la boca libre de "obstáculos", tales como: bolígrafo, manos, chicle, comida, líquidos, etc., que dificultan la vocalización.
- F. Mantener la tranquilidad y escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, señas sencillas o la escritura.
- G. Construir frases breves y concisas para aquella persona que pueda leer los labios.
- H. Modular con naturalidad. Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- I. No debe alzar la voz.
- J. Verifique si la persona puede leer, esto facilita la entrega del mensaje escrito.

K. El solo hecho de llevar audífono, no significa que la persona escuche claramente. Evite gritarle.

L. El medio de comunicación con las personas sordas es preferentemente visual. Si no se comparte el lenguaje de señas como medio de comunicación, se debe verbalizar la expresión, vocalizando claramente y a un ritmo adecuado para la situación en particular.

XI. AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES PARA PERSONAS SORDAS

El Departamento de ————— ofrece información sobre la disponibilidad de servicios y ayudas auxiliares y cómo solicitarlos. La Agencia tiene el andamiaje dirigido a establecer unas iniciativas de atención a las personas sordas que acuden en búsqueda de servicios, orientación o que son parte de alguna intervención. Algunas de estas son:

A. Colocación de rótulos y afiches con lenguaje básico en las siguientes situaciones:

1. Emergencias de salud
2. Protocolos de salud, como el de la pandemia del COVID-19
3. Servicios básicos al ciudadano
4. Alfabeto y números

El propósito es que en todas las oficinas del Departamento que atienden público se coloquen los afiches en lugares estratégicos, tanto para los empleados como para las personas sordas a ser atendidas.

B. Tarjetas con lenguaje básico de servicios para los empleados, con el propósito de proveerle de forma preventiva esa herramienta, a fin de que cuando tengan que atender a una persona sorda, puedan por lo menos comenzar el proceso de atención y encaminarla.

C. Videoconferencias preestablecidas, sobre distintos temas de interés.

D. Lista de empleados de la Agencia que hayan tomado el curso de lenguaje de señas, en los niveles básico, intermedio y avanzado.

E. Identificación y Evaluación Individualizada de la Necesidad

Cuando una persona visita alguna de nuestras oficinas y se identifica como sorda o con dificultades auditivas, se activa el protocolo de contactar a un intérprete de lenguaje de señas para iniciar la comunicación. Como parte del proceso, al visitante se le provee el formulario de Evaluación Individualizada, en el cual se recopila información para determinar cuáles son sus necesidades con el propósito de prestar un servicio adecuado (Apéndice 1). Al entregar el

formulario, se le explica al visitante su propósito y se concede tiempo suficiente para que lo complete. Además, si necesita asistencia se le provee.

Una vez completado el formulario, el personal del Departamento evalúa su contenido y ofrece los servicios disponibles de intérprete de lenguaje de señas (Ver inciso F).

F. Servicios de Ayuda de Interpretes

El Departamento de _____ cuenta con servicios de interpretación en lenguaje de Señas a distancia y presencial. El alcance de dichos servicios incluye lo siguiente:

1. Lenguaje de Señas a Distancia sin necesidad de cita previa (VR/) y de VLC Direct o vía aplicación MS Teams o la plataforma ZOOM).
2. Servicios de Interpretación Presenciales. (Horario regular y previa solicitud).
3. Servicios de Intérpretes de Emergencia Presenciales y a Distancia a través de las unidades especializadas.

Si del contenido de la Evaluación Individualizada se desprende que el visitante es una persona sorda o con dificultad auditiva que emplea el lenguaje de señas como principal medio de comunicación, se le orientará a completar el formulario.

Solicitud de Intérprete de Lenguaje de Señas (Apéndice 2). Además, se le explicará que la información suministrada en dicho formulario permitirá al personal adiestrado del Departamento y al intérprete atenderle con prontitud.

Una vez se completa la Solicitud, se inicia el proceso de orientación por parte del empleado del Departamento, con la asistencia del intérprete de lenguaje de señas.

El empleado del Departamento que trabaja en la estación donde tienen el servicio de interpretación disponible hará la conexión con el intérprete, informándole la visita de la persona sorda o parcialmente sorda. El servicio de interpretación comienza desde que inicia la conexión, orientando o dando instrucciones sobre el proceso que se llevará a cabo. Paso seguido, se provee el formulario Evaluación Individualizada y luego, la Solicitud de Intérprete de Lenguaje de Señas.

Se le deberá conceder tiempo necesario, a fin de que el intérprete brinde su servicio sin interrupciones. Una vez terminado el servicio de interpretación el sordo o persona con dificultad auditiva se despide. El empleado del Departamento se despide del intérprete, da por concluido el servicio y finaliza la llamada de videoconferencia. El intérprete nunca termina la llamada.

Como se muestra en el modelo incluido, el formulario debe contener la siguiente información:

1. Fecha, hora y lugar exacto donde se prestará el servicio.
2. Nombre de la persona sorda o con dificultad auditiva.
3. Naturaleza del servicio solicitado.
4. Justificación de la solicitud del servicio.
5. Si el intérprete debe ser del mismo sexo que la persona que solicita el servicio.
6. Expectativa de duración del servicio.

Es posible que algunas personas sordas prefieran o soliciten que un familiar amigo haga de intérprete. Sin embargo, los familiares o amigos de la persona no podrán emplearse como intérpretes a menos que la persona sorda en cuestión así lo solicite expresamente y después de que el Departamento le haya ofrecido los servicios de interpretación disponibles. Dicha oferta y la respuesta correspondiente se documentarán en el expediente de la persona que acude ante la Agencia. Si la persona opta por el uso de un familiar o amigo como intérprete, se deberá tomar en cuenta los problemas de competencia para interpretar, confidencialidad, privacidad y conflictos de intereses. Si el familiar o amigo no contara con las competencias o no fuera adecuado por cualquiera de estos motivos, se proporcionarán los servicios de un intérprete calificado. El empleado podrá seguir utilizando el servicio del intérprete, a pesar de la renuncia a este por parte de la persona sorda o parcialmente sorda.

Nota: Con el fin de asegurar la confidencialidad de la información y la precisión de la comunicación, no se podrá emplear como intérpretes a menores de edad.

- G. Se incorpora a las campañas publicitarias de la Agencia un intérprete de lenguaje de señas.
- H. Pasos a seguir para solicitar los servicios de ayuda de intérpretes de emergencia a través de la unidad de investigaciones Especiales (UIE):

Primer paso: Contactar al proveedor de servicio de intérprete. La información de contacto deberá estar disponible en todas las oficinas locales, regionales y las unidades de investigaciones especializadas. Para informar la localización exacta de la emergencia se puede hacer a través del teléfono_____. de no lograr acceso por dicho número se proveen los siguientes números alternos_____.

Segundo paso: Al llegar al lugar de la emergencia y tener una persona sorda que atender; se conectará con su computadora con conexión de Internet, cámara de video y audio al servicio de interpretación.

Tercer paso: Si el segundo paso no resulta como previsto, ya sea por la pobre conexión o que la computadora no le funcione, se conectará al servicio de intérprete desde su teléfono celular, asegurándose de que el mismo tenga conexión a Internet, cámara de video y audio.

Cuarto paso: Si no logran conexión a través del segundo paso y el tercer paso, se contactará con la agencia de servicio de intérpretes para que la misma haga el envío inmediato de un intérprete, que brindará el servicio de manera presencial.

Nota: esto luego de haber intentado los pasos segundo y tercero.

Quinto paso: Canalizar los servicios solicitados con el componente del departamento que pueda proveerlos.

Sexto paso: La naturaleza de la emergencia y la respuesta o acción correspondiente de la agencia de documentará en el expediente de la persona que acude ante la agencia y los protocolos de la unidad de investigaciones Especiales.

XII. TÍTULO II, LEY ADA/SECCIÓN 504

A. Derechos bajo el Título II de la Ley ADA

La Sección 504 es una ley federal que prohíbe a los beneficiarios de ayuda financiera federal discriminar por motivo de impedimento. Todos los programas del Departamento de _____ que reciben asistencia financiera federal en las administraciones y dependencias que aplica este Protocolo deben cumplir con la Sección 504.

B. La Sección 504 brinda amplia protección contra la discriminación por motivo de impedimento. Por ejemplo, las personas sordas que cumplen con la definición de una persona con impedimento, según la Sección 504 tienen derecho a recibir ayudas y servicios relacionados que satisfagan sus necesidades educativas individuales, tan adecuadamente como las necesidades de los estudiantes sin impedimento. Toda persona tiene derecho a presentar una queja si el Departamento de _____ ha discriminado contra ella por algún impedimento. Por ejemplo, puede presentar una queja por discriminación si ha solicitado un acomodo razonable o un intérprete de lenguaje de señas que le hayan negado o que su caso no se haya resuelto en un plazo razonable. Puede presentar una queja verbalmente o por

escrito comunicándose con el coordinador de derechos civiles de la ADA/Sección 504 del Departamento de _____. Puede pedirle al empleado del Departamento de _____ una copia del formulario de queja de derechos civiles o conseguirlo mediante el siguiente enlace:

https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr/civilrights/resources/factsheets/spanish/ho_wtofilespanish.pdf

El formulario de queja también está disponible en la Oficina de Recursos Humanos del Secretariado con el coordinador de derechos civiles. Si necesita ayuda para presentar una queja por discriminación, puede comunicarse con el personal del Departamento de _____ mencionado anteriormente. Las personas sordas o que tengan impedimento del habla, pueden llamar al 711 (Puerto Rico Relay, un servicio telefónico para personas con pérdida de audición o del habla) para que un operador les conecte con el Departamento. También puede presentar una queja por discriminación ante la agencia federal correspondiente. La información de contacto del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS) se encuentra dentro de la "Declaración conjunta de no discriminación del USDA-HHS" incluida.

Por tal razón, nuestra Agencia brinda modificaciones razonables cuando son necesarias para evitar la discriminación basada en impedimento. Por ejemplo, podemos cambiar políticas, prácticas o procedimientos para brindar acceso equitativo.

A fin de garantizar una comunicación igualmente efectiva, brindamos asistencia de comunicación a las personas sordas y a sus acompañantes sordos, como intérpretes de lenguaje de señas. El servicio es gratuito. Con las herramientas provistas e identificadas en este Protocolo, el Departamento de _____ no tiene la necesidad de realizar ninguna modificación que resulte en una alteración fundamental en la naturaleza de un servicio, programa o actividad o en cargas financieras y administrativas indebidas.

C. ¿Cómo presentar una queja bajo el Título II de la Ley ADA?

Toda persona tiene derecho a presentar una queja si el Departamento de _____ ha discriminado contra usted por algún impedimento. Por ejemplo, puede presentar una queja por discriminación si ha solicitado una modificación razonable o un intérprete de lenguaje de señas que le hayan negado o que no se haya resuelto en un plazo razonable. Puede presentar una queja verbalmente o por escrito comunicándose con el coordinador de derechos civiles de la Ley ADA/Sección 504 del Departamento de _____ obteniendo una copia del formulario de queja de derechos civiles o conseguirlo mediante el siguiente enlace:

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr/civilrights/resources/factsheets/spanish/howtofilespanish.pdf>

El formulario de queja también está disponible en la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Secretariado a través del coordinador de derechos civiles. Si necesita ayuda para presentar una queja por discriminación, puede comunicarse con el personal del Departamento de _____ mencionado anteriormente. Las personas sordas o que tengan impedimento del habla, pueden llamar al 711 (Puerto Rico Relay, un servicio telefónico para personas con pérdida de audición o del habla), para que un operador las conecte con el Departamento. También puede presentar una queja por discriminación ante la agencia federal correspondiente. La información de contacto del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS) se encuentra dentro de la "Declaración Conjunta de No Discriminación del USDA-HHS".

XIII. IMPEDIMENTO FISICO

Un impedimento es cualquier condición física, mental o sensorial que afecte una o más actividades del diario vivir. La presencia de alguna prótesis, ortesis, tratamiento o aparato de asistencia tecnológica que mitigue el impedimento no es razón para no ofrecer los acomodos necesarios para que la persona reciba los servicios en igualdad a las de más personas sin impedimentos.

Consideraciones:

- A. Las necesidades de una persona estarán condicionadas por las capacidades funcionales que posee.
- B. Cuando la condición incapacitante o el impedimento afecta a las extremidades superiores, es posible que, aunque la persona pueda escribir, lo haga más despacio.
- C. Se pueden producir afecciones continuadas, debido a tratamientos médicos, revisiones y/o tratamientos recurrentes.
- D. Procurar que no haya barreras arquitectónicas.

XIV. RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON PERSONAS SORDAS QUE PADECEN DE IMPEDIMENTO FÍSICO

- A. Si se está en grupo, no hablar con el resto de las personas fuera de la vista de la sorda.
- B. Si se le habla o pregunta mediante señas, darle tiempo para que se exprese. En ocasiones estas personas pueden confrontar problemas de expresión.

- C. Si no comprendemos algo en una conversación, debemos hacérselo saber y no actuar como si lo hubiéramos comprendido.
- D. Pregúntele si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar para facilitar su movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es la persona, quien debe dirigir la ayuda. Esta no debe ser impuesta.
- E. Diríjase a la persona por su nombre.
- F. Atención de una persona sorda que está en silla de ruedas:
 - 1. Preguntar siempre, si la persona necesita ayuda y qué tipo de ayuda, antes de coger y/o empujar la silla de ruedas o tomar el brazo de alguien que camina con dificultad.
 - 2. Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
 - 3. La persona con impedimento conoce su silla de ruedas y su manejo, ella informará sobre cómo maniobrar.
 - 4. Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla.
 - 5. No empujar la silla de ruedas demasiado de prisa, ni la gire bruscamente.
 - 6. Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.

XV. CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA IMPEDIMENTO DEL DESARROLLO INTELECTUAL

El impedimento de desarrollo intelectual implica una serie de condiciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

El impedimento de desarrollo intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la persona como de las barreras obstáculos que tiene alrededor.

Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con impedimento de desarrollo intelectual tendrán menos dificultades.

A las personas con impedimento de desarrollo intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse. Su situación puede tornarse más complicada cuando ello les impide gesticular de manera efectiva, escribir o aprender lenguaje de señas. Para lograr una

comunicación efectiva con personas sordas con impedimento de desarrollo intelectual se debe tomar en consideración lo siguiente:

- A. Las personas con un impedimento de desarrollo intelectual funcionan mejor con rutinas y estructuras estrictas.
- B. Por lo general, no entienden cómo cambiar su comportamiento para responder ante circunstancias inesperadas. Por ejemplo, si una persona sorda está en una situación de intervención de emergencia de la Agencia y no comprende a cabalidad lo que está ocurriendo, su comportamiento podría tornarse errático, por lo que será requerido intérprete.
- C. La dificultad con el comportamiento adaptable es aparente en sus interacciones sociales.

Recomendaciones de atención:

- A. Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- B. Asegúrese de que la persona comprendió la asistencia e información entregada.
- C. Entregue la información de manera sencilla y despacio.
- D. No hable de su impedimento con calificaciones ni juicios. Es importante tomar en consideración que en la mayor parte de las situaciones no tenemos conocimiento o certeza de que la persona sorda en efecto también tenga algún impedimento de desarrollo intelectual.
- E. Si la persona sorda no se expresa oralmente, permítale la asistencia de un tercero.

XVI. CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA CONDICIÓN PSICOLÓGICA

En el inicio de la intervención con una persona sorda desconocemos si sufre de alguna alteración, temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Esto dificulta su adaptación normalizada al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo. Para una comunicación efectiva con personas sordas con condición psicológica es importante tomar en consideración lo siguiente:

- A. Tienen buena capacidad intelectual. Sin embargo, el tratamiento farmacológico que reciben puede reducir sensiblemente su rendimiento.

- B. Cuentan con importantes barreras de integración social.
- C. Suelen presentar dificultades en las relaciones interpersonales y en la expresión de los afectos, apatía, dificultades para la concentración y mantenimiento de la atención.
- D. Pueden presentar dificultades para la adaptación ante situaciones nuevas, frecuentes crisis de ansiedad y angustia.
- E. Se pueden producir faltas continuadas, debido a largas estancias hospitalarias y/o severos tratamientos médico-farmacológicos.
- F. No tienen problemas con las barreras arquitectónicas, las principales barreras las encuentran en las actitudes de los demás hacia ellos.

Recomendaciones de atención:

- A. Es probable que el impedimento no resulte evidente al momento de establecer comunicación o llevar a cabo una intervención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- B. Considere que es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- C. Si llegara a suceder que la persona se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite confrontaciones.
- D. Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- E. Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- F. Sea empático.
- G. No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- H. Considere el hecho de que puede darse el caso de personas sordas con más de un impedimento de las anteriormente descritos. Ese hecho implicará que debe tener en cuenta y aplicar las consideraciones de todos los impedimentos presentados por la persona.

XVII. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento con las disposiciones contenidas en este Protocolo por parte de los funcionarios y empleados del Departamento de _____ conllevará la imposición de

medidas disciplinarias de acuerdo con el Manual de Normas y Procedimientos Internos sobre Acciones Administrativas del Departamento de _____; Ley Núm. 8-17, según enmendada, Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico; y, leyes y reglamentos aplicables.

XVIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD

La Autoridad Nominadora o Representante Autorizado es el responsable de resolver cualquier situación que no esté contemplada en este documento, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables y vigentes.

XIX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

La disposición o nulidad de alguna de las partes disposiciones de este Protocolo no afectará a las otras que puedan ser válidas, independientemente de las declaradas nulas.

XX. ENMIENDA

Este Protocolo podrá ser enmendado por disposición de la Autoridad Nominadora del Departamento de _____ cuando sea necesario. Toda modificación o enmienda propuesta tiene que cumplir con los requisitos de leyes y disposiciones reglamentarias vigentes que apliquen.

XXI. VIGENCIA

Se aprueba este Protocolo como documento guía para ser adoptados por las agencias gubernamentales.

Este protocolo podrá ser enmendado o modificado en cualquier momento que lo requiera la necesidad del servicio que se establece.

En San Juan, Puerto Rico a 17 de septiembre de 2025

Lcdo. Juan José Troche Villeneuve
Director Ejecutivo
Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico



Anejo 1

EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA

Este formulario es para uso de toda persona sorda o con condiciones auditivas que acuda a alguna oficina a solicitar servicios. El propósito de este es identificar las necesidades de la persona para proveer un servicio adecuado. Estamos a la disposición para asistirle en el proceso de completar el formulario. Si necesita asistencia, favor de indicarlo.

Conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Usted se considera sordo o parcialmente sordo?
2. ¿Por cuánto tiempo ha sido sordo o parcialmente sordo?
3. ¿Cómo usted se identifica?
 - a. Sordo
 - b. Parcialmente sordo
 - c. Sordo por razones de edad
 - d. Sordociego
 - e. Otro:
4. ¿Usted tiene discapacidades adicionales, las cuales debemos de tomar en consideración?
5. ¿De qué forma usted se comunica o accede a información desde su hogar?
6. ¿Cómo usted se comunica con o accede a información con sus amistades?
7. ¿Cómo usted se comunica con o accede a información en su comunidad?
8. ¿En cuáles ambientes se le dificulta entender a otras personas? (Por ejemplo: en la escuela; en el trabajo; en actividades sociales; etc.)
9. ¿Usted utiliza alguno de los siguientes dispositivos? De ser así, favor de marcar cuáles son, y por cuánto tiempo lo ha utilizado.
 - a. Audífono
 - b. Telebobina para audífonos

- c. Amplificador personal
- d. Implante coclear
- e. Sistema de escucha de área amplia
- f. Bucle auditivo (magnético o inductivo)
- g. Sistema FM
- h. Sistema infrarrojos
- i. Otro:

10. ¿Cuáles otros acomodados usted utiliza? (Por ejemplo: alarma vía vibrador de cama, señales de luz, sistemas de alarmas, ect.)

11. ¿Cuáles son los dispositivos de ayuda auxiliar que ha utilizado en el pasado con éxito? (Favor de explicar la razón por la cual le han funcionado exitosamente.)

12. SOLO PARA AQUELLOS QUE NO UTILIZAN ASL - ¿Cuáles tipos de servicios le ayudan a entender lo que se está diciendo durante entrevistas o durante la prestación de servicios?

13. ¿Usted prefiere que el Intérprete utilice lenguaje de señas solamente, señas en el orden del lenguaje hablado en Inglés o en español, o que utilice repetición de palabras y gestos para facilitar labio lectura, pero sin usar señas?

14. ¿Usted usualmente habla utilizando su propia voz o prefiere que el intérprete haga la voz por usted?

15. Si aplica, favor de marcar el Método de Comunicación Manual que usted mejor entiende:

- a. Lenguaje de Señas Americano (ASL)
- b. Lenguaje de Señas de Puerto Rico (PRSL)
- c. Inglés Manualmente Codificado
- d. Pidgin (señas en inglés con estructura gramatical adaptada)
- e. Deletreo manual
- f. Señas "Regionales - Caseras"
- g. Otro

16. Si aplica, favor de marcar el Método de Comunicación Opcional que usted mejor entiende:

- a. Oral
- b. Hablado con claves
- c. Comunicación Total
- d. Bilingüe - Bicultural
- e. Otro: -

17. SOLO APLICA A SORDOS-CIEGOS - Favor de seleccionar el método de comunicación que mejor entiende:

- a. Lenguaje de Señas Táctil
- b. Sistema Dactilológico
- c. Deletreo en la huella de la palma de la mano
- d. Tadoma
- e. Braille
- f. Hablado
- g. Labio lectura
- h. Otro:

18. Indique si el intérprete debe ser del mismo sexo que usted: Si No

19. Provea cualquier información adicional que usted quiera compartir:

NOMBRE DEL SOLICITANTE

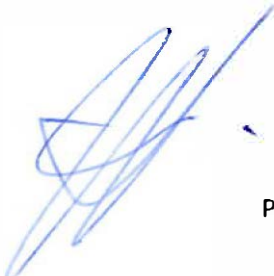
FIRMA DEL SOLICITANTE

FECHA

(Sordo / Sordo Parcial)

Atendido por:

NOMBRE DEL EMPLEADO O FUNCIONARIO DEL DEPARTAMENTO de _____



Anejo 2

SOLICITUD DE INTÉRPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS

Si usted o algún miembro de su composición familiar requiere de un intérprete de lenguaje de señas para recibir algún servicio del Departamento de _____, podrá utilizar este formulario para la solicitud de estos. Instrucciones:

1. Complete cada uno de los encasillados del formulario.

Parte A: Información del Peticionario y Parte

Parte B: Tipo de Servicio de Interpretación que Solicita.

2. Incluir la fecha y firmar el formulario en la parte inferior.

PARTE A:

Información del Nombre del jefe de familia:

Peticionario Número de teléfono: _____

De necesitar asistencia para completar el formulario, favor de notificarlo a un empleado del Departamento de _____.

PARTE B:

Dirección residencial: _____

Nombre del miembro de la composición familiar que requiere el servicio (de no ser el jefe de familia): _____

Seleccione el Lenguaje de Señas o interpretación que mejor comprende:

Tipo de Servicio de Interpretación que solicita:

De necesitar asistencia para completar el formulario, favor de notificarlo a un empleado del Departamento de _____.

- Lenguaje de Señas de Puerto Rico (PRSL)
- Lenguaje de Señas Americano (ASL)
- Inglés Manualmente Codificado

- Señas en Inglés Conceptualmente Precisas
- Pidgin (Señas en Inglés con estructura gramática adaptada)
- Deletreo Manual
- Casero"
- Interpretación Señas "Regional -Nota:

Si usted no desea recibir los servicios de interpretación disponibles, favor de marcar con una [X] el siguiente recuadro:

_____ A. Métodos de Comunicación de manera manual

_____ B. Métodos de Comunicación para Sordos - Ciegos:

_____ • Lenguaje de Señas Táctil

_____ • Sistema Dactilológico

_____ • Tadoma

_____ • Braille

_____ • Hablado

_____ • Labio Lectura

_____ C. Otros:

_____ • Interpretación Escrita

_____ • Labio Lectura

_____ • Claves

_____ • Habla con

_____ • Bilingüe - Bicultural

_____ • Familiar o Acompañante

Firma del Solicitante