

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA SOLICITANTES O PERSONAS CON DISCAPACIDAD

POLÍTICA:

The Golden Residences at The Village tomará medidas razonables para asegurar que las personas con discapacidad tengan igual acceso e igualdad de oportunidades para ser parte de nuestro proyecto de vivienda, disfrutar de todas las áreas comunes, su unidad de vivienda, servicios, actividades y programas. La política de *The Golden Residences at The Village* es garantizar una comunicación significativa con todos los solicitantes y residentes.

La política también prevé la comunicación de información contenida en documentos vitales, incluyendo, pero no limitado a: ingresos, activos, gastos, información médica, gastos médicos, financiera, beneficio de seguro y formularios. El Administrador será la persona responsable de proporcionar a los solicitantes y residentes que necesiten el acomodo razonable de intérpretes, traductores y otras ayudas necesarias para cumplir con esta política y se le proporcionará sin costo a la persona que esté siendo atendida, y sus familias serán informadas de la disponibilidad de dicha asistencia de forma gratuita.

Las personas con limitaciones en el idioma español (LSP, por sus siglas en inglés) u otros solicitantes elegibles recibirán asistencia en traducción mediante el uso de personal bilingüe competente, intérpretes del idioma, contratos o acuerdos formales con organizaciones locales que proporcionen servicios de interpretación o traducción, o servicios de tecnología y traducción vía telefónica. Todo el personal recibirá notificación de esta política y procedimiento, y el personal que pueda tener contacto directo con las personas será capacitado en técnicas de comunicación efectivas, incluyendo el uso efectivo de un intérprete.

The Golden Residences at The Village llevará a cabo una revisión periódica de las necesidades de acceso al idioma de nuestros residentes, así como actualizar y supervisar la implementación de esta política y estos procedimientos, según sea necesario.

El Sr. Ivan Martinez Sterling, Coordinador del Área de Administración y Coordinador designado de la Sección 504 - ADA, administrará y supervisará los esfuerzos de los Administradores y Trabajadores Sociales del proyecto en mantener un listado de personas con discapacidad sensorial que requieran tecnologías de asistencia y otros arreglos especiales de comunicación.

Información de contacto:

Sr. Iván Martínez

Tel. 787-783-7122

fax. 787-783-0739

Correo electrónico: imartinez@executivehomesearch.com

PROCEDIMIENTOS:

1. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

The Golden Residences at The Village identificarán con prontitud las necesidades de comunicación de los solicitantes y residentes con cualquier discapacidad.

2. OBSTENCIÓN DE INFORMACIÓN ADECUADA

El Administrador y el Trabajador Social (se proveerá los números(s) de teléfono) son responsables de:

- (a) Mantener una lista actual y precisa que detalle el nombre, el idioma, el número de teléfono y las horas de disponibilidad para ponerse en contacto con los solicitantes o residentes para proporcionar los servicios necesarios;
- (b) Ponerse en contacto con los recursos apropiados, especialista y/u obtener los mecanismos o equipos necesarios para ayudar a la persona, en caso de que se necesiten comunicaciones especiales;
- (c) Disponibilidad de un intérprete externo, si el personal bilingüe o intérprete del proyecto no está disponible o no habla el idioma necesario.

Lighthouse Translations & Interpretations o Atabex Translation Specialists Inc., además de otras empresas comerciales de traducción calificada, han acordado, en general, proporcionar servicios de intérprete cualificados, cuando sea necesario. Por ejemplo, se detalla a continuación los números de teléfono de las dos empresas mencionadas con su horario de disponibilidad.

- Lighthouse Translations & Interpretations Número de contacto 877-281-2495, disponible 24/7.
- Atabex Translation Specialists Inc., Número de contacto 787-756-6763, disponible de 8:30 am a 5:30 pm M-F.

Los intérpretes de lenguaje de señas también pueden estar disponibles, cuando sea necesario.

Algunas personas discapacitadas pueden preferir o solicitar el uso de un familiar o amigo como intérprete. Sin embargo, los familiares o amigos de la persona discapacitada no serán utilizados como intérpretes, excepto en circunstancias exigentes como emergencias por desastres. Sin embargo, los miembros de la familia o amigos siempre son bienvenidos a acompañar a las personas discapacitadas y/o con limitaciones en el idioma español (LSP) mientras se proporcionan las traducciones y/o servicios de intérprete.

Los niños y otros clientes/residentes **no** serán utilizados para interpretar, con el fin de garantizar la confidencialidad y la comunicación precisa.

3. PROPORCIONAR TRADUCCIONES ESCRITAS

La Administración de *The Golden Residences at The Village* proporcionará traducciones escritas, de la siguiente manera:

- (a) Cuando sea necesario la traducción de documentos vitales, para cada unidad en *The Golden Residences at The Village* se le someterán los documentos para su traducción al inglés y cualquier otro lenguaje "frecuentemente encontrado" al Administrador.

Los documentos originales que se presenten para su traducción serán en forma final y aprobada con información legal y médica actualizada y precisa.

- (b) Las instalaciones proporcionarán la traducción de otros materiales escritos, si es necesario, así como un aviso escrito de la disponibilidad de traducción, de forma gratuita, para individuos con limitaciones en el idioma español (LSP).

- (c) *The Golden Residences at The Village* establecerá puntos de referencia para la traducción de documentos vitales a idiomas adicionales a lo largo del tiempo, cuando sea necesario.

4. NOTIFICACIÓN A PERSONAS CON LIMITACIONES EN EL IDIOMA ESPAÑOL (LSP)

The Golden Residences at The Village informará a las personas la disponibilidad de asistencia en el lenguaje, de forma gratuita, mediante la notificación por escrito en el lenguaje que las personas comprendan.

Como mínimo, los avisos y letreros se publicarán y se proporcionarán en los puntos de entrada, incluyendo, pero no limitado a las áreas comunes de *The Golden Residences at The Village*.

También se notificará en una o más de las siguientes opciones:

- documentos de divulgación,
- menús de correo de voz del teléfono,
- periódicos locales
- estaciones de radio y televisión, y/o
- Organizaciones comunitarias.
- Tarjetas "Yo hablo"

5. SEGUIMIENTO DE LAS NECESIDADES LINGÜÍSTICAS Y LA IMPLEMENTACIÓN

De forma continua, *The Golden Residences at The Village* evaluará los cambios demográficos, tipos de servicios u otras necesidades que puedan requerir la reevaluación de esta política y sus procedimientos.

Además, *The Golden Residences at The Village* evaluará regularmente la eficacia de estos procedimientos, incluidos, entre otros, los mecanismos para asegurar los servicios de intérpretes, los equipos utilizados para la prestación de asistencia lingüística, las quejas presentadas por las personas con limitaciones en el idioma español (LSP) y las recomendaciones de las agencias u organizaciones comunitarias.

La disponibilidad y uso de esta política no impide que una persona presente una queja ante el:

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD)
Oficina Regional de San Juan,
235 Calle Federico Costas, Suite 200
San Juan, P.R. 00918;
Teléfono: 787-274-5834.