



## Normas Modificadas del Título II y Título III de la Ley para Personas con Discapacidades

### Serie de Folletos Informativos

Llámenos gratis al: 1-800-949-4232

Para identificar su Centro regional acceda a: [www.adata.org](http://www.adata.org)

### Folleto informativo #2

## Comunicación Efectiva



El Departamento de Justicia (siglas en inglés DOJ) ha actualizado el Título II y Título III de la Ley para Personas con Discapacidades (siglas en inglés ADA), regulaciones que entraron en vigencia a partir del 15 de marzo de 2011. Estas normas aplican a las obligaciones del Título II que cubre las entidades públicas (entidades del gobierno local y estatal) y el Título III que aplica a negocios privados (lugares de acomodaciones públicas) para proporcionar adecuada asistencia y ayudas auxiliares cuando sea necesario para asegurar una comunicación efectiva con

las personas con discapacidades (§35.104, §35.160, §36.104, §36.303) Esto incluye la obligación de proporcionar una comunicación efectiva a los acompañantes que son personas con discapacidades. El término "acompañante" significa, un familiar, amigo o socio con quien la entidad pública o empresa privada normalmente se comunican.

### Proporcionar ayudas y servicios auxiliares

Ejemplos comunes de ayuda y servicios auxiliares incluye: interpretes calificados de lenguaje de señas o a través de los servicios de interpretación por video a larga distancia (siglas en ingles VIR); tomadores de notas, servicios de transcripción en tiempo real con la ayuda de un computador, materiales escritos, el intercambio de notas escritas, Teléfonos compatible con auricular amplificado, decodificadores de subtítulos, subtítulos de circuito abierto y cerrado, incluyendo subtítulos en tiempo real , voz, texto y productos y sistemas de telecomunicaciones basado en vídeos, incluyendo los teléfonos de texto (TTY), videoteléfonos y teléfonos con subtítulos o dispositivos de telecomunicaciones igualmente eficaces; visualizadores de videotexto, lectores calificados, textos grabados, grabaciones de audio, materiales en Braille y visualizador, software de lector de pantalla, software para ampliar la pantalla, lectores ópticos, los programas de auditiva secundaria (siglas en inglés SAP), los materiales con letras ampliadas, y la electrónica accesible y información tecnológica.

El tipo de ayuda o servicio auxiliar necesario para garantizar una comunicación efectiva puede variar de acuerdo con el método de comunicación utilizado por el individuo, la naturaleza, la duración y la complejidad de la comunicación que participan, y el contexto en el que la comunicación se lleva a cabo. Una empresa privada debe consultar con las personas con discapacidades siempre que sea posible para determinar qué tipo de ayuda auxiliar se necesita para garantizar una comunicación efectiva, pero la decisión final en cuanto a las medidas a tomar recae en la empresa privada, siempre que el método elegido resulte en la comunicación efectiva. Sin embargo, las entidades públicas deben dar una atención primordial a la solicitud de las personas con discapacidades.

- Para ser efectivo, aparatos auxiliares y servicios deben ser proporcionados en formatos accesibles, de manera oportuna, y de tal forma que se proteja la privacidad y la independencia de la persona con discapacidad.
- Una entidad pública o empresa privada es responsable financieramente por el costo de la ayuda auxiliar o servicio a menos que pueda demostrar que sería una carga financiera excesiva a la luz de los recursos financieros totales de toda la entidad, incluyendo cualquier empresa afiliada, si procede. No se puede imponer un recargo a un individuo con una discapacidad para cubrir los costos de la ayuda auxiliar o servicio prestado. Incluso si se determina que una determinada ayuda o servicio auxiliar es una carga financiera indebida, la entidad todavía tiene que proporcionar comunicación efectiva utilizando si es necesario diferente ayuda o servicio auxiliar.

### **Interpretes de Lenguaje de Seña**

Entidades públicas y empresas privadas no pueden exigir a una persona con una discapacidad llevar a otra persona para interpretar para él o ella. Una entidad pública o empresa privada no debe depender en un adulto que acompaña a un individuo a interpretar o facilitar la comunicación, excepto:

- En una emergencia de amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, donde no hay un intérprete disponible, o
- Cuando la persona con una discapacidad específicamente solicita que el adulto que los acompaña interprete o facilite la comunicación, el acompañante se compromete a prestar la asistencia y confiar en que el adulto ha de proveer la ayuda apropiada según las circunstancias.

Un establecimiento de acomodación pública no debe confiar en un menor de edad para interpretar o facilitar la comunicación, excepto en una emergencia relacionada con una amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, donde no hay un intérprete disponible.

### **Telecomunicaciones**

Cuando una entidad pública o empresa privada utiliza un sistema automatizado operadora, incluyendo, pero no limitado a, correo de voz y de mensajería, o un sistema de respuesta de voz interactiva, para recibir y dirigir llamadas telefónicas, el sistema debe proporcionar comunicación efectiva en tiempo real con las personas que utilizan ayudas y servicios auxiliares, incluidos los teléfonos de texto (TTY) y los servicios de retransmisión, incluyendo los sistemas de retransmisión

por Internet. Una entidad pública o empresa privada deberá responder a las llamadas telefónicas de un servicio de retransmisión de la misma manera que responda a las llamadas de otro teléfono. Una entidad pública o empresa privada podrá utilizar los servicios de retransmisión para entablar una comunicación directa telefónicamente para recibir o hacer llamadas telefónicas relacionadas a sus operaciones de negocio.

Una entidad pública o empresa privada que ofrece a un consumidor, cliente, paciente o participante la oportunidad de hacer llamadas telefónicas hacia fuera dentro de su local usando sus equipos en más de una ocasión o razón específica, deberá poner a disposición los teléfonos públicos accesibles, TTY, o otros productos de telecomunicaciones y sistemas utilizables para una persona sorda o con dificultades auditivas, o que tiene un impedimento del habla.

**Llame a su Centro Regional de la ley ADA al 1.800.949.4232 para obtener más información sobre Comunicación Efectiva y para obtener otros folletos informativos de nuestra serie de nueve folletos!**