



RODERICK L. BREMBY
Commissioner

STATE OF CONNECTICUT
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
OFFICE OF THE COMMISSIONER

TELEPHONE
(860) 424-5053

TDD/TTY
1-800-842-4524

FAX
(860) 424-5057

EMAIL
commis.dss@ct.gov

TITULO VI

COMUNICACION EFECTIVA CON LAS PERSONAS DE LIMITADO CONOCIMIENTO DE INGLES (LEP)

POLITICA

Es la política del Departamento de Servicios Sociales de Connecticut (DSS) de mantener por todos los medios un personal que provea servicios e información directamente, por escrito o por teléfono y que estén hábiles durante el horario de oficina de DSS, a comunicarse efectivamente con los beneficiarios de LEP y dándoles la misma calidad de servicios de una manera ecuánime para asegurar la inclusividad de los clientes sin juzgar la habilidad de conversar en cualquier otro lenguaje. DSS tiene el compromiso de servir a sus clientes sin discriminación en base a la raza, el color o el origen nacional.

PROCEDIMIENTOS

Cuando se presente la necesidad, serán utilizados los servicios de traductores/intérpretes al momento de prestar servicios o dar información a personas con LEP. Esto debe ser llevado a cabo sin dilación. La persona con LEP no estará obligada a pagar por los servicios de intérprete. **A menos que la persona con LEP así lo solicite, el personal no dependerá de miembros de su familia o amigos para el trabajo de intérpretes. Hay que tener presente que un adulto miembro de la familia o amigo(a) de la persona con LEP podría no estar calificado para traducir la información de manera correcta y completa. A los menores de edad no se les solicitará servir de intérpretes o traductores.**

DSS identificará y anotará cual es el idioma principal de la persona lo antes posible. Como idioma principal se entiende aquel que el cliente conduce sus actividades de cada día. Entre esas actividades se incluyen el idioma que hablan en la casa o el lenguaje usado en las funciones esenciales como el de ir de compras, trabajar, devoción, etc.

Con el propósito de advertir al personal de DSS acerca de cual es el idioma principal de un cliente y de lo necesario para ponerle en contacto con algún miembro bilingüe del personal o con algún intérprete, DSS se atiene al procedimiento que contendrá, como un mínimo, los siguientes pasos:

Política de LEP
Página 2

- a) Para identificar a los clientes de DSS conocidos como LEP, se deberá hacer una marca distintiva o de anotar en sus expedients o en otro documento que los acompañe durante el proceso del servicio.
- b) Para aquellos clientes quienes el lenguaje principal es desconocido para DSS, DSS les pedirá que se identifiquen al mismo momento de recibir el servicio. DSS se servirá de otros medios efectivos para identificar a las personas con LEP, incluyendo aquellas que buscan beneficios, servicios e información de parte del DSS por primera vez. Una vez que DSS identifica a una de estas personas como siendo un cliente con LEP, se señalará en su expediente de acuerdo con lo estipulado bajo el párrafo (a).
- c) Siempre que sea posible, los clientes con LEP serán asignados al personal bilingüe. Cuando esto no sea posible, se utilizarán los servicios de traductores para asegurar una comunicación efectiva.
- d) Si no hay ningún trabajador bilingüe o si tampoco hay intérprete disponible en la oficina, la persona a cargo de la supervision hará los arreglos necesarios para asegurarse de contratar a un intérprete.

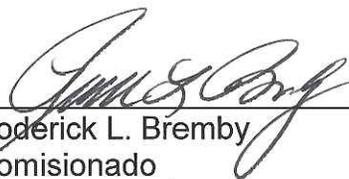
COORDINACION GENERAL

La División de Acción Afirmativa ha sido encargada de la coordinación de las actividades del DSS y de servir como enlace con los grupos comunitarios y agencias gubernamentales para las cuestiones relacionadas con la comunicación efectiva y los servicios de igualdad para las personas con LEP. El trabajo de coordinación incluye al igual las siguientes tareas:

1. Adecuada diseminación inicial y continúa de esta política entre el personal que trabaja en contacto con personas con LEP y a otras personas interesada.
2. Dar los pasos necesarios para asegurarse que el personal del DSS y otras personas utilizadas como intérpretes; (a) pueden comunicarse con fluidez y propiedad en los idiomas que domina con relación a los temas de DSS; (b) tienen la competencia para traducir efectivamente desde el idioma determinado a el inglés y viceversa y; (c) entienden la obligación de reserva en lo que a la confidencialidad del cliente se refiere.

Política de LEP
Página 3

3. Instituir programas de conciencia cultural destinados al personal que no esté familiarizado con las costumbres, actitudes y tradiciones de las personas con LEP a las cuales DSS provee servicios.
4. Establecer programas de entrenamiento para orientación y servicio del personal en lo que se refiere al cumplimiento de esta política.
5. Resolver las quejas u otras dificultades que se deriven de la disponibilidad y conducta del personal bilingüe o intérpretes y mantener al día los archivos y registros de quejas en estos casos.
6. Dar los pasos necesarios para asegurarse que se complete el personal bilingüe que se requiere.
7. Implementar dentro de la agencia una monitoría continua de un Servicio de Interpretación Telefónica.
8. Ejercer control trimestral acerca de la efectividad de las medidas que están siendo tomadas por el DSS para comunicar adecuadamente y ofrecer servicios igualmente cualitativos a las personas con LEP.



Roderick L. Bremby
Comisionado
Marzo 31, 2014