

Plan de acceso a la comunicación y al idioma de AUCD

Sección 1: Antecedentes y contexto

Valores

La comunicación es dar y recibir información. AUCD trabaja con personas con discapacidades, familias, educadores, investigadores, defensores y profesionales de todo el mundo. Todos se comunican de manera diferente. Las personas usan diferentes idiomas. Tienen diferentes niveles de lectura. Tienen diferentes habilidades para hablar, leer, escuchar y escribir. AUCD quiere que todos tengan conocimiento de qué se habla y que pueden compartir sus ideas, ya sea de forma hablada o escrita (usando cualquier tipo de lenguaje). Queremos que todas las personas estén incluidas.

En el Apéndice A se encuentra disponible un enlace a un glosario de términos.

“Vivir sin poder comunicarse es como estar dentro de cuatro paredes de vidrio. Puede ver a otros y ellos pueden verlo a usted; pero lo ignoran, o peor, le hablan con superioridad hasta que deja de recordar quién es y por qué es importante”.

-- Rick Creech, Usuario de AAC, Testimonio en el Comité Especial del Senado sobre Audición en Personas Mayores, 4/27/2017

Antecedentes y contexto

AUCD está formado por centros y programas que conectan universidades con comunidades. AUCD reconoce la necesidad de responder a las comunidades cada vez más diversas en todo el país. Estamos comprometidos con la participación significativa de una amplia variedad de poblaciones en los servicios y actividades de la red. Las personas con desafíos complejos de comunicación tienen derecho a expresarse de la manera que elijan. AUCD valora nuestra diversa red y busca crear un ambiente acogedor que respete las diferencias individuales, incluyendo las preferencias de idioma y comunicación.

Hay un número creciente de personas con dominio limitado del inglés (o mejor conocido como LEP) y personas que requieren métodos de comunicación alternativos en los Estados Unidos, dentro de nuestra red y en AUCD.

En los Estados Unidos (EE. UU.):

- Se considera que 25.1 millones de individuos tienen LEP, lo que representa aproximadamente el 8% de la población total y al menos 350 idiomas se hablan en los hogares estadounidenses.ⁱ
- El español, el chino, el vietnamita, el coreano y el tagalo son los cinco idiomas más hablados por las personas con LEP en los Estados Unidos. Los cinco idiomas más hablados pueden ser iguales o diferentes en diferentes estados y territorios.
- En 2017, el 3.7% de las personas tenía una discapacidad auditiva.ⁱⁱ
- Los datos de 2014 indican que 1 de cada 54 niños tiene un diagnóstico del espectro autista, ⁱⁱⁱque se caracteriza por desafíos de comunicación.^{iv}

- En los datos de Indicadores Básicos Nacionales 2016-2017, el 22% de las personas participantes con discapacidades preferían un medio de comunicación distinto del habla y el 3% tenían un idioma primario distinto del inglés.^{vi}

En la red de AUCD:

- Nuestros estudiantes hablan más de 100 idiomas distintos al inglés en sus hogares, y
- el español, el chino, el árabe y el hindi fueron los cuatro idiomas principales, mientras que el coreano y el mandarín empataron como el quinto idioma más comúnmente hablado en el hogar de los estudiantes.

En la oficina central de AUCD:

- Aproximadamente el 30% del personal habla un idioma distinto al inglés en el hogar;
- el español y el lenguaje de señas americano son los dos idiomas principales utilizados.

Los problemas o barreras para comunicarse e interactuar, o acceder a la información, a los servicios y a los apoyos ha provocado importantes disparidades físicas, mentales y de salud del comportamiento, y desventajas sociopolíticas, económicas y educativas para las personas con discapacidades que afectan a la comunicación y a las personas con LEP. Para obtener información adicional sobre las consecuencias de las barreras lingüísticas y de comunicación, consulte el Apéndice B.

Todos, incluyendo las personas con discapacidades, se comunican de alguna manera y pueden recibir apoyo para comunicarse de manera más efectiva. Para maximizar la participación y la inclusión debemos presumir competencia; debemos asumir que cada persona tiene algo que decir y actuar en consecuencia. El acceso al idioma y a la comunicación puede ayudar a las personas con necesidades de comunicación, como la asistencia del habla y el idioma, o la tecnología de asistencia (asistencia tecnológica), así proporcionar un apoyo más para las personas que hablan otro idioma que no sea el inglés o para las personas con una discapacidad que afecta su capacidad de comunicarse.

La [Orden Ejecutiva 13166](#) requiere que las agencias federales y aquellos que reciben fondos federales examinen los servicios que brindan, identifiquen cualquier necesidad de servicios para aquellos con LEP, y desarrollen e implementen un sistema para proporcionar esos servicios para que las personas con LEP puedan tener acceso significativo a ellos. AUCD recibe fondos federales para apoyar a nuestra red y se compromete a cumplir con los requisitos federales a través de este Plan de Acceso a la Comunicación y al idioma.

Recursos existentes de acceso a la comunicación y al idioma

AUCD valora a todos nuestros empleados y se esfuerza por atraer y retener personal diverso que está comprometido con la misión de la organización, que incluye proporcionar alojamiento y garantizar la accesibilidad. Dentro de nuestro personal diverso, tenemos una gama de habilidades lingüísticas y de comunicación, y experiencias existentes para aprovechar. La intención de AUCD es crear una atmósfera cooperativa, colaborativa,

estimulante y de apoyo en la que los empleados puedan trabajar, ayudar y alentar a nuestros empleados a alcanzar su máximo potencial.

Soporte de acceso al idioma para el personal

- Servicios de acceso al idioma ofrecidos/usados actualmente por AUCD:
 - Recursos para intérpretes:
 - [Kyle Duarte](#)
 - [Compass Languages](#)
 - [Languages Unlimited](#)
 - Mínimo de 2 horas; \$325 por sesión
 - [Deaf Access Solutions \(DAS\)](#)
 - 1.5 horas como mínimo; \$179 por sesión
 - Sitio web: <http://requestor.deafaccess.com>. Comuníquese con Jennifer Tuell (jtuell@aucd.org) para obtener credenciales de inicio de sesión.
 - [Vital Signs](#)
 - Mínimo de 3 horas
 - [Hands in Motion](#)
 - Para fijar una cita, comuníquese con Natalie Mann (info@himservice.com)
 - [Access Interpreting](#)
 - Mínimo de 2 horas; \$180 por sesión
 - [Alternative Communication Services](#)
 - \$105 por hora
 - [Deaf Reach](#)
 - [Gallaudet University](#)
 - Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART):
 - ACS Captions
 - Jack Nunn: jack@acscaptions.com (Coordinador)
 - Home Team Captions
 - April Prater: april@hometeamcaptions.com (Coordinador);
Tony Trujilo
 - Claire Baldi, RPR: (410) 978 2027; clairebaldi@gmail.com
 - Natalie Ennis: ennis.natalie@gmail.com
 - Sue Ciminelli: sueliza@aol.com
 - Michelle Houston: dmvcaptioner@gmail.com
 - Lorraine Herman: lorrainehermanccp@gmail.com
 - Carmen Cromartie: cromartiereporting@gmail.com
 - Braille:
 - [American Council for the Blind](#)
 - Sharon Lovering: slovering@acb.org
 - Descripciones de audio:
 - Access by [3Play Media](#)

- Ben Wright: ben@3playmedia.com
 - [Rooted in Rights](#)
 - Jordan Melograna: creativeservices@rootedinrights.org
- Traductores:
 - [Language Innovations](#)
 - Brian Friedman: bfriedman@languageinnovations.com
- Servicios adicionales
 - Servicio de intérpretes de muestra:
 - [Ad Astra](#)
 - 8701 Georgia Ave.
 - Silver Spring, MD, 20910
 - 301-408-4242 (P)
 - Interpretaciones para más de 200 idiomas, incluidos español y lenguaje de señas americano
 - Intérprete de español: \$60/hora
 - Todos los demás idiomas: \$75/hora
 - Lenguaje de señas americano: \$95/hora
 - Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART): \$120/hora
 - Intérprete de retransmisión de video (VRI) de lenguaje de señas americano: \$1.70/minuto
 - Intérprete por teléfono (OPI):
 - Español: \$0.75/minuto
 - Todos los demás idiomas: \$0.95/minuto
 - Si la persona es sorda o tiene problemas de audición, comuníquese con la persona usando el teléfono de texto (TTY) o los servicios de retransmisión de video (VRS). Para utilizar:
 - TTY:
 - Marque [711](#) para conectarse automáticamente a un operador de TTY. El número es gratuito y se puede marcar desde cualquier teléfono y en cualquier lugar de los Estados Unidos
 - VRS:
 - Se puede comunicar con un asistente de comunicación a través de un televisor o una computadora con un dispositivo de cámara de video y conexión a internet de alta velocidad.
 - Un usuario de teléfono de voz también puede iniciar una llamada de VRS llamando a un centro de VSR, generalmente a través de un número gratuito. Marque 1-866-327-8877 desde cualquier teléfono de video y estará conectado a los intérpretes de video de Sorenson. Este servicio es gratuito y también se ofrece en español.

¿Qué es un plan de acceso a la comunicación y al idioma?

Un plan de acceso al idioma es un documento que detalla cómo proporcionar servicios a personas con diferentes habilidades para hablar, entender, leer o escribir en inglés. El plan guiará cómo AUCD involucra y apoya a los miembros de nuestra red y al público con necesidades lingüísticas y de comunicación, que servirá como una forma de evaluar cuán efectivo y fácil es acceder a nuestro sistema de comunicación.

Si bien el enfoque de este plan es mejorar la accesibilidad a la comunicación de AUCD, también esperamos que este proceso pueda servir como un modelo para que los miembros de nuestra red puedan usar para desarrollar sus propios planes de acceso a la comunicación y al idioma, específicos para el estado y los contextos territoriales dentro de los cuales ofrecen servicio.

Sección 2: Una metodología de planificar/hacer/estudiar/actuar para mejorar el acceso a la comunicación y al idioma de AUCD

La implementación del plan de acceso a la comunicación y al idioma de AUCD utilizará un ciclo reiterativo de planificar/hacer/estudiar/actuar (PDSA).^{vii} El ciclo de PDSA implica realizar evaluaciones de necesidades para identificar y dar prioridad las necesidades lingüísticas y de comunicación de la red, y luego diseñar una estrategia para abordar las necesidades prioritarias (planificar), implementar una prueba a pequeña escala de la estrategia (hacer), evaluar el impacto de los esfuerzos (estudiar) y ajustar el plan para una implementación a mayor escala (actuar).

Plan: Identificación de necesidades lingüísticas y de comunicación/Evaluación de necesidades
Este esfuerzo requerirá una revisión periódica a las necesidades actuales de los miembros de la red y del público atendidos a través de AUCD.

Objetivo: AUCD trabajará con un comité asesor de acceso lingüístico (LAAC) para evaluar las necesidades de los miembros de la red AUCD y los miembros relevantes del público, y priorizar un conjunto específico de no más de 3 necesidades lingüísticas y de comunicación para abordar con intervenciones específicas de la conferencia AUCD.

1. **Objetivo:** AUCD llevará a cabo tres (3) seminarios virtuales utilizando Zoom y una reunión en persona con el comité asesor de acceso al idioma para finalizar el plan de acceso al idioma, establecer un protocolo de evaluación de necesidades e identificar necesidades prioritarias para noviembre de 2019.
2. **Objetivo:** El personal de AUCD recibirá capacitación sobre la aplicación del protocolo de evaluación.
3. **Objetivo:** El personal de AUCD implementará el protocolo de evaluación de necesidades de forma continua para recopilar datos relacionados con las necesidades lingüísticas y de comunicaciones en nuestra red en evolución.

Por ejemplo, AUCD puede utilizar un sistema de seguimiento para llamadas de información y referencia que recibimos de personas con LEP, podemos hacer una evaluación de los idiomas registrados en el directorio NIRS, podemos incorporar preguntas de acceso a la comunicación y

al idioma en las inscripciones de eventos, o podemos realizar una o más encuestas directas de miembros de la red para identificar si hay una necesidad más significativa en una comunidad específica o en un conjunto de comunidades. Se diseñarán preguntas que evalúen las necesidades individuales de acceso a la comunicación y al idioma, así como las necesidades identificadas para mejorar el acceso en las comunidades atendidas por los miembros de la red.

Actualización de 2019-2020: Las necesidades prioritarias identificadas para este año son el idioma español y el lenguaje sencillo.

El protocolo de evaluación de necesidades recomendado por el LAAC es para que el personal y los programas de AUCD incluyan las siguientes dos preguntas en tantos protocolos de evaluación como sea posible en todos los aspectos de nuestro trabajo:

- i. ¿Usted o su centro/programa tienen necesidades de acceso a la comunicación o al idioma que deben abordarse para garantizar la inclusión? Sí / No

En caso afirmativo, describa su necesidad de acceso a la comunicación o al idioma.

- ii. ¿Tiene usted o su centro/programa fortalezas o recursos en el acceso a la comunicación y a idiomas que AUCD podría aprovechar en nuestro esfuerzo para modelar la diversidad, la equidad y la inclusión? Sí / No

En caso afirmativo, describa sus fortalezas o recursos de acceso a la comunicación o al idioma.

Sarah DeMaio (sdemaio@aucd.org) reunirá los resultados de estas preguntas en julio de 2020, para analizarlas antes de nuestro próximo LAAC.

Hacer: Desarrollo e implementación de intervenciones de acceso al idioma para abordar las necesidades de los componentes objetivos

Objetivo: Para cada necesidad prioritaria de idioma y comunicación identificada, AUCD trabajará con un grupo de trabajo separado de miembros de la red (y personal de AUCD cuando esté disponible) que hayan tenido experiencia con la necesidad especificada para identificar y desarrollar recursos, diseñar apoyos programáticos y establecer protocolos para que el personal de AUCD los use para superar la barrera de acceder y de mejorar la participación.

1. Objetivo 1: AUCD reclutará y facilitará la asamblea de necesidad de acceso al idioma.
2. Objetivo 2: La asamblea desarrollará un conjunto de objetivos, prioridades, plazos y responsabilidades para abordar las lagunas en el acceso a la comunicación o al idioma dentro del alcance del trabajo de AUCD.
3. Objetivo 3: AUCD proporcionará una capacitación de asistencia lingüística al personal y a los nuevos empleados de la oficina central de AUCD según sea necesario, que incluirá recibir los recursos; estar orientado a cualquier protocolo

de acceso al idioma recientemente desarrollado; aprender sobre las políticas federales, estatales, locales y organizativas pertinentes; e implementar los cambios programáticos necesarios para aumentar el acceso y eliminar las barreras

Por ejemplo, el grupo de trabajo/la asamblea podría desarrollar un guion o grabación estándar para atender las solicitudes de información y referencias; podrían priorizar el intercambio de información y desarrollar una serie de seminarios virtuales o un directorio de recursos separados en su propio idioma; podrían priorizar la educación en derechos y desarrollar un póster “Su derecho a un intérprete/comunicarse” (consulte el Apéndice C para ver un ejemplo de este tipo de documento); o podría priorizar la tutoría y el desarrollo de relaciones y crear una reunión regular en persona en la conferencia de AUCD.

Cada asamblea de idiomas tendrá un enlace del personal que servirá como Coordinador de Acceso a la Comunicación y al Idioma

Actualización de 2019-2020: El Coordinador de acceso a la comunicación y al idioma para el idioma español es Luis Valdez (lvaldez@aucd.org), y para el lenguaje sencillo son Denise Rozell (drozell@aucd.org) y Liz Weintraub (lweintraub@aucd.org).

Estudiar: Monitorear y evaluar la eficacia y los efectos de las intervenciones de acceso a la comunicación y al idioma en desarrollo y mantenimiento

Objetivo: Las intervenciones se evaluarán a través de medios formales e informales para evaluar su efectividad en el logro de las metas establecidas; el esfuerzo requerido del personal de AUCD; y los resultados inmediatos, intermedios y a largo plazo.

1. Objetivos a determinar.
2. Para permitir una entrada completa, AUCD establecerá un comité o grupo de trabajo que incluirá personal ejecutivo, de programas y operaciones, y miembros de la red de AUCD.

Medir: Los coordinadores designados de acceso al idioma de AUCD llevarán a cabo una revisión anual y documentarán los comentarios de los miembros del equipo sobre formas de mejorar el plan de acceso al idioma.

Actuar: Adoptar, adaptar, amplificar o abandonar recursos y estrategias basadas en las métricas de evaluación

Objetivo: Planificar un nuevo ciclo de mejoras mediante el despliegue de recursos y estrategias a la red más amplia, modificando recursos y estrategias para estudios adicionales, agregando nuevos recursos relacionados con la necesidad prioritaria actual o implementando esos recursos para una nueva necesidad lingüística.

1. Anualmente entre agosto y octubre, AUCD volverá a reunirse con LAAC para evaluar los resultados del monitoreo de intervención y tomar decisiones sobre cómo proceder con los recursos y estrategias existentes, sobre si las necesidades prioritarias para el acceso al idioma han permanecido iguales o cambiado, y sobre cómo mejorar la revisión del plan de acceso al idioma para el próximo ciclo de PDSA.

Sección 3: Apéndices

Apéndice A: Glosario

Haga clic en el enlace de [AUCD](#) para visitar el diccionario de acrónimos sobre términos de discapacidad.

Apéndice B: Comunicación imperativa del Centro nacional de recursos propuesto sobre comunicación aumentativa y alternativa (AAC)



Communication
Imperative.pdf

Apéndice C:

[Póster de muestra](#) de conozca sus derechos a un intérprete

Agradecimientos

AUCD quiere agradecer las contribuciones y la orientación de Tawara D. Goode y Wendy A. Jones. Además, AUCD desea agradecer al grupo de trabajo interno del personal que dedicó meses de planificación a la formación de este proceso. Finalmente, AUCD quiere agradecer a Shante Dannil, nuestra pasante de verano de equidad de salud 2019, por sus contribuciones a este documento.

ⁱ Telelanguage.com, accedido el 5/30/2019. <https://telelanguage.com/limited-english-proficiency-lep-populations-by-u-s-state/>

ⁱⁱ Disability Statistics Compendium. Accedido el 9/12/19. http://www.disabilitystatistics.org/StatusReports/2017-PDF/2017-StatusReport_US.pdf?CFID=20215574&CFTOKEN=56b5c80d2c536f46-DD56645F-DB53-F885-232C7A5812DA438D

ⁱⁱⁱ Informe semanal de morbilidad y mortalidad de los CDC. Accedido el 9/12/19. <https://www.cdc.gov/mmwr/volumes/67/ss/ss6706a1.htm>

^{iv} Qué es el autismo. Accedido el 9/12/19. <https://www.cdc.gov/ncbddd/autism/facts.html>

^v Tabla de datos de National Core Indicators. Accedido el 9/12/19. <https://www.nationalcoreindicators.org/charts/2016-17/?i=131&st=undefined>

^{vi} Tabla de datos de National Core Indicators. Accedido el 9/12/19. <https://www.nationalcoreindicators.org/charts/2016-17/?i=132&st=undefined>

^{vii} Langley GL, Moen R, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance (2nd edition)*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers; 2009.