Servicio de Retransmisión de Voz a Voz (STS)

El Servicio de Retransmisión de Voz a Voz (STS, por sus siglas en inglés) de California permite que las personas con dificultad del habla se comuniquen con otras personas por teléfono. Con este servicio, usted mismo puede hacer llamadas independiente de la disponibilidad de su asistente o la persona quien le cuida. Cuando usted hace una llamada utilizando STS, un Asistente en Comunicación (CA, por sus siglas en inglés) especialmente capacitado en STS estará en la línea con usted para ayudarle durante su llamada. Usted y la persona con quién está hablando en el teléfono pueden decidir cuánto de lo que dice será repetido: si sólo palabras que la persona a la que está hablando no entiende o todo lo que dice. Ningún equipo especial es necesario. Usted puede utilizar su propia voz o un aparato generador de voz. Las personas también podrán hacerle una llamada a usted a través del servicio de retransmisión de STS. No hay ningún cargo para utilizar este servicio.

Cómo contactar un Asistente en Comunicación (CA) de Voz a Voz (STS):

- Marque 711 y pregunte por voz a voz (STS), o
- Marque 1-800-854-7784 para el servicio STS, o
- Marque a alguno de los números dedicados de STS de los proveedores.

	Hamilton Relay	AT&T Relay
STS en inglés	1-800-855-7300	1-866-988-4288
STS en español	1-800-855-7200	1-866-288-7504

Tenga en cuenta: Se aplican cargos de larga distancia a todas llamadas de retransmisión no locales. Por favor, póngase en contacto con el servicio al cliente de los proveedores para seleccionar la compañía de larga distancia de su elección.

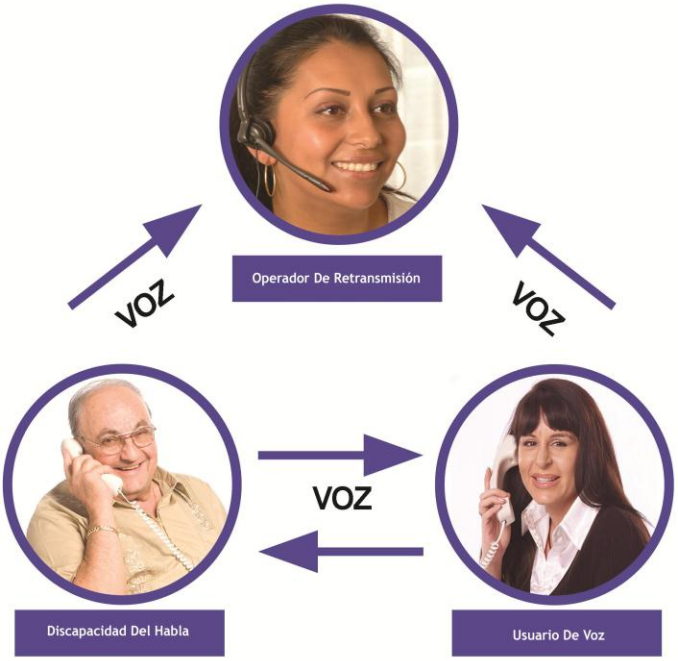
Usted controla sus llamadas de retransmisión. Comuníquele con anticipación a los proveedores de retransmisión del Servicio de Retransmisión de California (CRS, por sus siglas en inglés) cómo quiere que se maneje su llamada STS (ver más abajo: Elección 711 y perfil del cliente). Si el CA que usted tiene en la línea tiene dificultades para entenderlo, usted puede solicitar ser transferido a un operador diferente.

Elección 711:

Al registrar su elección 711, usted puede seleccionar entre las siguientes opciones:

- Elección del proveedor del CRS – Identificar su proveedor preferido, o “sin preferencia” para permitir que experimente con todos los proveedores de retransmisión.
- Tipo de comunicación – Voz a voz
- Idioma preferido – Inglés o español

Después de registrar sus elecciones, todas las llamadas 711 serán enviadas automáticamente de acuerdo a sus preferencias. Esto le ahorrará el tiempo de configuración de su llamada de retransmisión. Ambos proveedores tendrán acceso a esta información.



continúa en el reverso

Perfil del cliente para el proveedor del CRS:
También puede informar a los proveedores del CRS exactamente cómo desea usted que sean manejadas sus llamadas mediante la configuración de un perfil del cliente. La configuración que se elija se aplicará a todas sus llamadas telefónicas de retransmisión. Las elecciones que haga serán para el proveedor que haya especificado. Si quiere utilizar sus preferencias con más de un proveedor, tendrá que configurar su perfil para cada uno de ellos.

Las opciones que puede elegir incluyen, pero no están limitadas a:

- **Marcación rápida** – Usted puede establecer una lista con los nombres y números llamados más frecuentemente. Después, usted dice el nombre de la persona a la que desea llamar y el CA marcará su número de teléfono.
- **Mensaje estándar** – Usted puede crear un mensaje estándar que desee dejar cuando le conteste una máquina contestadora. Por ejemplo, esto podría incluir la necesidad de identificarse por su nombre, solicitando a la persona le devuelva la llamada, dando el número de retransmisión de STS, y su número telefónico.
- **Primeras ideas estándares** – Usted puede crear un mensaje estándar que puede ser transmitido a la persona que llama.
- **Silenciar** – Usted puede hacer que no se oiga su voz, de forma que la persona a la que llama sólo escuche la voz del CA.
- **Utilización de tecnología** auxiliar– Usted puede informar al proveedor si está o no utilizando un aparato generador de voz u otra tecnología que le ayude con la comunicación.
- **Su ubicación** – Usted puede registrar diferentes números de teléfono y horarios en los que se le pueda localizar, por ejemplo, los números de teléfono de su casa y del trabajo y los días y horas de disponibilidad en cada uno. Las personas que lo llamen pueden dar sólo su nombre y el CA canalizará la llamada apropiadamente.
- **Compañía de larga distancia** – Usted puede preseleccionar qué compañía de larga distancia desea utilizar para las llamadas de larga distancia.

Para registrar su elección 711 o para establecer un perfil de cliente:

- Marque 711 y pida que le conecten a servicio al cliente, o
- Llame a servicio al cliente del proveedor de su elección.

	Hamilton Relay	**AT&T Relay**
Servicio al cliente en inglés	1-877-632-9095	1-866-288-1909
Servicio al cliente en español	1-877-419-8440	1-866-288-4151

Otras instrucciones especiales para los Asistentes en Comunicación (CA):
Aún si no tiene la elección 711 o un perfil de cliente, puede dar instrucciones a los Asistentes en Comunicación antes de que realicen su llamada. Ejemplos:

- El CA puede dar, una explicación personalizada del servicio de STS en lugar de la explicación estándar a la persona que usted llama
- Puede pedir al CA que repita todo lo que dice, o que sólo lo haga cuando la persona a la que está hablando no entienda, o que no repita nada menos que usted le pida ayuda.
- Puede dictarle un mensaje al CA antes de hacer la llamada, para que lo utilice durante la conversación.
- Puede pedirle al CA que conserve partes o la totalidad de un mensaje para utilizarlo en posteriores llamadas.

¿Necesita más información?
Visite los sitios Web del DDTP y/o los proveedores de retransmisión para más detalles:
DDTP: www.ddtp.org, seleccione “Español” por idioma y seleccione “Voz a Voz” del bar de menú
Hamilton Relay: www.hamiltonrelay.com/espanol/state_711_relay/index.html
AT&T Relay: http://servicioderelevo.att.com/content/2/Speech_to_Speech.html