

Disfrute de usar el teléfono de nuevo

¡Haga y reciba llamadas en forma independiente!



¿Tiene problemas para llamar por teléfono?

El Servicio de Retransmisión de California (CRS) y el Programa de Acceso Telefónico de California (CTAP) del Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas de California (DDTP) tienen una gama de servicios y dispositivos que pueden ayudarle a disfrutar de usar el teléfono de nuevo. Están disponibles sin cargo para los californianos elegibles.

Usar el servicio de repetición (STS) o el servicio de repetición con asistencia visual (VA STS) a través del CRS pueden ayudarle a mantenerse conectado con sus familiares y amigos y a hacer llamadas de negocio y trabajo. Un asistente de comunicaciones estará en la línea durante la llamada y volverá a enunciar lo que usted diga cuando a la persona con quien habla le cueste entenderlo.

¿CÓMO EMPIEZO?

- Cómo funciona el STS del servicio de retransmisión
 - Un asistente de comunicaciones vuelve a enunciar lo que dice la persona con problemas de habla para que la otra persona le entienda.
- Llame a la línea de capacitación sobre el STS (lea información detallada más abajo)
- Cree un perfil de cliente básico para el STS
 - Compañía telefónica preferida para llamadas de larga distancia
 - Números frecuentes
 - Otras preferencias para las llamadas (PIN/CONTRASEÑA de privacidad, si desea que se escuche su voz o no, mensaje estándar para contestadoras, etc.)
- Considere el programa de dispositivos del CTAP y sus opciones
- Haga una llamada de práctica usando la línea de capacitación

CÓMO HACER UNA LLAMADA A LA LÍNEA DE CAPACITACIÓN SOBRE EL STS:

- Llame a la línea de capacitación sobre el STS:
 - La información de contacto está en la página “Recursos del servicio de repetición”.
- Haga todas las preguntas que tenga sobre el servicio de repetición o el servicio de repetición con asistencia visual (VA STS), por ejemplo:
 - ¿Cómo funciona el STS?
 - ¿Qué es el VA STS?
 - ¿Qué hace el asistente de comunicaciones del STS?
 - ¿Qué pasa si el asistente de comunicaciones del STS no me entiende?
 - ¿El servicio STS tiene algún costo?
- Cree un perfil de cliente para el STS: También puede hacerlo por su cuenta o con la ayuda de un familiar, amigo o un terapeuta del habla y el lenguaje.

El servicio de repetición (STS) del Servicio de Retransmisión de California permite comunicarse por teléfono a las personas que hablan de una manera que es difícil de entender para los demás.

Cuando hace una llamada usando el STS, un asistente de comunicaciones del STS especialmente capacitado estará en la línea para asistirle durante la llamada. Es como una conferencia telefónica con tres personas en la cual el asistente de comunicaciones ayuda a las otras dos personas a comunicarse.

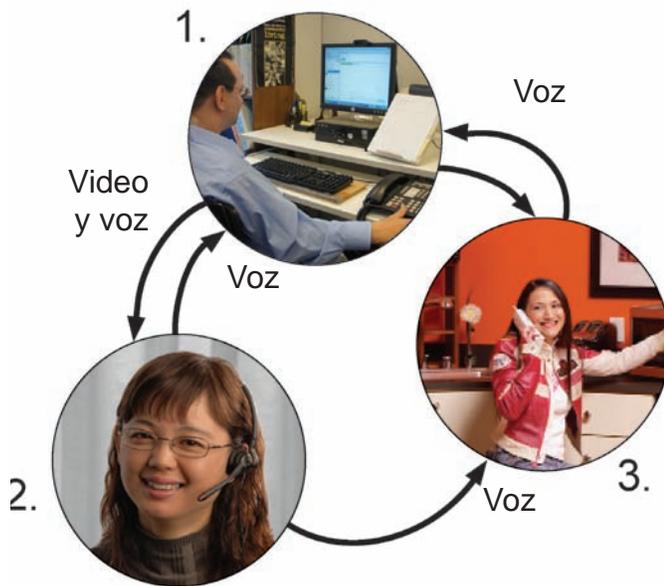
El asistente puede repetir lo que dice la persona que llama a la persona del otro lado de la línea. La persona que llama decide qué tanto de lo que dice quiere que se repita: solo las palabras particularmente difíciles o todo lo que dice.



No se necesita ningún equipo especial y se puede usar la propia voz o un dispositivo generador de voz.

La persona del otro lado de la línea puede hablar directamente con el usuario del servicio de repetición. Las personas que no tengan un problema de habla también pueden iniciar una llamada a través del STS llamando al 711 y dando al asistente de comunicaciones el número de la persona a quien desea llamar.

Hacer una llamada a través del VA STS es muy parecido a hacer una llamada usando el STS pero además de la conexión telefónica este servicio también usa una cámara web o un videoteléfono a través de Skype™ para comunicarse con el asistente de comunicaciones en el centro de retransmisión y facilitar la comunicación entre la persona que llama y el asistente.



Esto permite que el asistente vea al usuario del servicio de repetición cuando habla. Ver los movimientos de la boca, las expresiones faciales y los gestos de la persona que llama a través del STS permite que el asistente de comunicaciones entienda mejor y pueda volver a emitir las palabras que escucha.

Aquellos que usan dispositivos de Comunicación Aumentativa o Alternativa (AAC, por sus siglas en inglés) también pueden compartir la información que escriben a través de Skype™ usando emulación por computadora.

Para hacer una llamada usando el VA STS, necesita:

- un teléfono,
- una computadora con cámara web y
- acceso a Internet de alta velocidad.

Tenga en cuenta: El CRS no brinda el equipo de video ni acceso a Internet para usar el VA STS.

No se cobra ningún cargo para usar el STS o el VA STS. Sin embargo, se aplican cargos por larga distancia a todas las llamadas de retransmisión no locales.

Skype™ es una marca registrada de Skype. La Comisión de Servicios Públicos de California y el Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas no están afiliados, patrocinados, autorizados ni asociados con el grupo de compañías de Skype. (Comunicado de prensa de la CPUC, sitios web: cpuc.ca.gov y DDTP.org)



¡HAGA UNA LLAMADA USANDO EL STS EN TRES SIMPLES PASOS!

● Marque 711 O 1-800-854-7784 y pida que le comuniquen con el STS.

● Le conectarán con un asistente de comunicaciones y le preguntarán el código de área y el número telefónico que desea marcar.

3 El asistente volverá a enunciar su conversación para la otra persona en la línea y esa persona le hablará a usted directamente. La conversación sigue hasta que usted la termine.

¡FELICITACIONES!

¡ACABA DE HACER SU PRIMERA LLAMADA USANDO EL STS!

¿Qué pueden hacer por usted los asistentes de comunicaciones del STS?

- Los asistentes de comunicaciones le ayudarán a transmitir su mensaje a la persona del otro lado de la línea.
- Están especialmente capacitados para comprender formas de hablar que son difíciles de entender.
- Pueden pedirle que repita o deletree una palabra en particular, o que vuelva a decir algo con otras palabras.
- Pueden ofrecerle una gama de opciones para procesar sus llamadas. Según el fin y el tipo de llamada (personal, laboral, médica, etc.), puede pedirle al asistente que siga las opciones más adecuadas para su llamada.
- Las regulaciones federales especifican requisitos de confidencialidad muy estrictos para los asistentes de comunicaciones de todos los servicios de retransmisión. No se revela ni se graba, ya sea en forma oral o escrita o de otro modo, ninguna parte de la conversación entre las personas en la línea.



Primero llama al servicio de repetición (STS)...

...y se comunica con un asistente del STS, después...

...¡el asistente vuelve a enunciar lo que usted dice a la persona a quien llama!

Primero, el asistente de comunicaciones le preguntará si...

...conoce el STS. Dígale al asistente si no sabe cómo hacer la llamada. Tal vez le pregunten si tiene instrucciones especiales, como decir quien llama y qué tanto de su conversación volver a enunciar, entre otras cosas.

Después...

...el asistente conecta su llamada una vez que le haya dado el número al que quiere llamar. Cuando contestan, el asistente dirá que la llamada es una llamada de repetición del CRS y explicará qué es, si se necesita o si se lo piden. Después de la explicación, puede comenzar la conversación con la persona a quien llama. Podrá escuchar al asistente y a la persona a quien llama.

Por último...

...después de terminar la llamada, el asistente le preguntará si quiere hacer otra llamada. Puede darle otro número y hacer otra llamada o colgar directamente.

Cree un perfil de cliente con su proveedor del CRS

Puede informar a sus proveedores del CRS la forma exacta en que quiere que se atiendan sus llamadas. Sus preferencias se asociarán a su número telefónico.

Perfil de cliente:

Para crear un perfil de cliente, puede llamar sin cargo a atención al cliente o a la línea de capacitación sobre el STS de su proveedor del servicio de retransmisión. Un representante le explicará sus opciones al crear un perfil de cliente y enviará sus preferencias al proveedor. En la siguiente tabla se muestran algunas opciones de los perfiles de cliente:

PREFERENCIAS	DESCRIPCIÓN
Sexo	Elija si quiere que un hombre o una mujer sea su asistente de comunicaciones (según la disponibilidad al momento de su llamada).
Marcado rápido	Cree una lista de números frecuentes. La próxima vez que llame simplemente diga el nombre o el número de marcado rápido y el operador marcará el número.
Compañía telefónica para llamadas de larga distancia	Pre-seleccione un proveedor de mediana y larga distancia para llamadas con cargo. Si no escoge una compañía de larga distancia, automáticamente su canalizará a AT&T Larga llamadas con cargos.
Mensaje estándar	Cree un mensaje estándar para dejar cuando le responda la contestadora. El mensaje puede incluir su nombre, un número para que le vuelvan a llamar y otra información relevante.
Mensaje inicial/final	Cree un mensaje inicial/final personalizado para usar durante las conversaciones.
Sonido	Puede quitar el sonido para que no se escuche su voz; así la persona a quien llama solo escuchará la voz del asistente de comunicaciones.
Uso de tecnología asistencial	Dígale al asistente si usa un dispositivo generador de voz u otra tecnología que le ayuda a comunicarse.
Lugar	Puede registrar diferentes números de teléfono y días/horarios para que se comuniquen con usted. Las llamadas se procesarán según sus preferencias.

Incluso si no tiene un perfil de cliente, puede personalizar su llamada dando instrucciones al asistente de comunicaciones antes de comenzar la llamada.

Para obtener más información sobre el Servicio de Retransmisión de California (CRS), visite www.ddtp.org y seleccione “Llamadas de retransmisión” de la barra de menú.



Dispositivos y recursos del servicio de repetición (STS)

Para hacer una llamada usando el STS puede usar su propia voz, un dispositivo generador de voz (SGD) o un dispositivo de habla alaríngea (ALD). No se necesita ningún equipo especial para usar el servicio STS. Sin embargo, el Programa de Acceso Telefónico de California (CTAP) ofrece equipos telefónicos especializados que pueden hacer que usar el teléfono sea más fácil. Hable con su médico o patólogo del habla sobre cómo inscribirse en el programa o visite www.californiaphones.org o www.ddtp.org para descargar una solicitud. Estos equipos telefónicos especializados son gratuitos para los californianos elegibles.

CONOZCA MÁS SOBRE EL STS

DDTP: www.ddtp.org
(Seleccione “Llamadas de retransmisión” y después “Servicio de repetición”)

Hamilton Relay: <http://www.ca-relay.com>

Para hablar con un agente en vivo y solicitar más información sobre el STS, llame a la línea de capacitación sobre el STS a los siguientes números:

Hamilton Relay*:

Español: 1-877-419-8440

Inglés: 1-877-632-9095

*Disponible en inglés y en español 24 horas al día, 7 días a la semana. Solicite que le conecten con la línea de capacitación sobre el servicio de repetición (STS).

¿QUÉ ES LA LÍNEA DE CAPACITACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE REPETICIÓN?

La línea de capacitación le ayudará a crear su perfil de cliente del STS. También puede hacer una llamada de prueba usando el STS y hacer cualquier pregunta que usted o sus familiares y amigos puedan tener sobre STS o VA STS, por ejemplo:

- ¿Cómo funciona?
- ¿Qué hace el asistente de comunicaciones?
- ¿Qué pasa si el asistente de comunicaciones no me entiende?
- ¿El servicio tiene algún costo?