



Marque 7-1-1 Manteniéndonos en contacto a través de Maryland Relay

MILES DE PERSONAS SE MANTIENEN EN CONTACTO A TRAVÉS DE MARYLAND RELAY

Intente describir a un habitante típico de Maryland y descubrirá que no es una tarea fácil. Nuestros orígenes y tradiciones son tan diversos como los intereses y ocupaciones que perseguimos con tanta pasión. Aún así, todos nosotros tenemos algo en común y esto es el deseo de mantenernos en contacto frecuentemente con nuestros amigos, familiares y colegas.

El gobierno del Estado de Maryland garantiza a todos los ciudadanos el acceso a opciones y servicios cómodos y confiables que les permitan comunicarse por medio del teléfono. Maryland nos ofrece a todos, incluyendo a las miles de personas que son sordas, con dificultades auditivas, ciegas-sordas o con impedimentos en el habla, un importante servicio público que se denomina Maryland Relay.

El sistema Maryland Relay, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, sin límites en el número o en la duración de las llamadas que haga un usuario, les permite a las personas con pérdida de la audición y/o del habla comunicarse con cualquier persona a través del teléfono. Maryland Relay no sólo brinda acceso igualitario al sistema telefónico, sino que también tiene un impacto positivo en el entorno comercial y económico de nuestro Estado.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

Los operadores de Maryland Relay son una parte fundamental del éxito de este sistema. Por ley, deben mantener en estricta confidencialidad las conversaciones de los usuarios de Maryland Relay y no se revela ninguna parte de la conversación. A fin de garantizar el acceso igualitario, los Operadores de Maryland Relay escriben todo lo que oyen, incluyendo los sonidos de fondo y las entonaciones en la voz.

HACER UNA LLAMADA A TRAVÉS DE MARYLAND RELAY ES FÁCIL Y CÓMODO

Cualquier persona puede iniciar una llamada a través del sistema Maryland Relay. Luego de marcar el número de Maryland Relay, la persona que inicia la llamada recibe un mensaje automatizado mediante el cual se le pide que marque el número telefónico de la persona o empresa a la que desea llamar. (Los usuarios de texto recibirán un mensaje de texto y los usuarios de voz recibirán un mensaje verbal.) El Operador retransmitirá entonces la parte de la conversación correspondiente al usuario de texto y escribirá las palabras del usuario del teléfono estándar al usuario de texto, retransmitiendo ambas partes de la conversación hacia un lado y hacia otro.

FUNCIONES DE ALTA TECNOLOGÍA DESARROLLADAS TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Las personas sordas, con dificultades de audición, sordas-ciegas, con impedimentos en el habla o en la audición, utilizan diferentes funciones del sistema Maryland Relay, según sus necesidades específicas. A continuación se enumeran algunas de las funciones más utilizadas del sistema Maryland Relay:

A través del **acceso al TTY (teléfono de texto)**, las personas sordas, con dificultades en la audición o impedimentos en el habla pueden iniciar y recibir llamadas a través de Maryland Relay escribiendo su parte de la conversación y leyendo la respuesta de la otra persona en la pantalla de texto o en texto impreso por el TTY (teléfono de texto).

¿QUÉ ES UN TTY?

El TTY (teléfono de texto) tiene la apariencia del teclado de una máquina de escribir con una pantalla de texto, y es una tecnología que le permite a una persona sorda, con problemas de audición o impedimentos



en el habla hacer una llamada telefónica. Se puede leer la conversación en una pantalla iluminada y/o en una impresión en papel en el TTY. Las personas que utilizan un TTY pueden hacer llamadas a un usuario de un teléfono estándar entablando la comunicación a través de Maryland Relay, o pueden llamar directamente a otro usuario de un TTY.

MARYLAND RELAY ES GRATUITO

Maryland Relay es un servicio público. Los usuarios no deben abonar gastos de instalación ni tarifas por las llamadas locales, y no hay límite en el número ni en la duración de las llamadas que pueda hacer un usuario. Maryland Relay acepta llamadas directas, de cobro revertido, persona-a-persona, con tarjeta de llamada, con tarjetas de débito telefónico y cualquier llamada de larga distancia de compañías que formen parte del servicio. Estas llamadas se cobrarán según las tarifas designadas por la compañía proveedora de los servicios de telefonía. Si el usuario del sistema de retransmisión no nombra una compañía preferida, el proveedor de Maryland Relay facturará las llamadas de larga distancia y las llamadas internacionales a una tarifa de descuento.

PREFERENCIAS DE LLAMADA—UNA MANERA EFICIENTE DE ESTAR EN CONTACTO

Gracias a un servicio durante las 24 horas todos los días del año, Maryland Relay se esfuerza por garantizar una experiencia comunicativa cómoda y eficiente para cada usuario. Una manera de ayudarnos a alcanzar este objetivo es estableciendo un registro de sus PREFERENCIAS DE LLAMADA. Para comenzar, simplemente póngase en contacto con Servicios al Cliente de Maryland Relay llamando al 1-800-552-7724, o visite nuestro sitio Web en www.mdrelay.org. Una vez que tenemos un registro de sus PREFERENCIAS DE LLAMADA, el operador sabrá automáticamente cuáles son las opciones de comunicación que usted prefiere, como por ejemplo TTY, VCO, HCO o voz. De esta manera se simplificará la configuración de sus llamadas y se logrará que las mismas sean más rápidas y sin inconvenientes. Recuerde que toda la información contenida en su registro es confidencial, y usted puede modificar su registro en cualquier momento.

DÍGALES A LOS USUARIOS DE VOZ QUE LE LLAMEN A TRAVÉS DE MARYLAND RELAY

Es importante que todos los usuarios de Maryland Relay le pidan a los usuarios de voz que los llamen a través de Maryland Relay, ya sea llamando al 7-1-1 o al 1-800-201-7165. Se encuentran disponibles materiales para la familia, amigos y colegas a pedido.

Cómo utilizar Maryland Relay

Se recomienda establecer un registro de sus **PREFERENCIAS DE LLAMADA** a los usuarios de Maryland Relay. Llame a Servicios al Cliente de Maryland Relay al 1-800-552-7724, o visite www.mdrelay.org.

1. Marque 7-1-1 o 1-800-201-7165 para comunicarse con Maryland Relay.
2. Maryland Relay enviará el siguiente mensaje automatizado a su TTY: "NBR CALLING PLS GA". (llamando al número, por favor, adelante) (los usuarios de voz reciben este mensaje verbalmente).
3. Escriba el código de área y el número telefónico de la persona a la que desea llamar, junto con cualquier instrucción o información especial de llamada. Luego escriba, "GA". (adelante)
4. Una vez escrita esta información, su llamada será transferida a un Operador (OPR) y aparecerá en la pantalla de su TTY el número de identificación y el género del operador ("M" para masculino o "F" para femenino).
5. El OPR retransmitirá su conversación palabra por palabra.
Se ofrece un servicio de traducción del ASL (Lenguaje Americano de Señas) por defecto, a menos que le indique lo contrario al OPR.
6. Recuerde decir "Go Ahead" ("GA" en la pantalla del TTY) (adelante) cada vez que complete su parte de la conversación de manera que la otra persona pueda responderle.



7. Todos los mensajes escritos entre paréntesis () indican que el OPR se está comunicando con usted directamente (por ejemplo, retransmitiendo un sonido que se oyó o haciéndole saber que la otra persona colgó el teléfono).

8. Si desea hacer otra llamada a través del sistema de retransmisión una vez que haya finalizado su conversación, permanezca en línea y el OPR le asistirá.

¡EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, marque 9-1-1 DIRECTAMENTE!

VCO

Servicios que mantienen en contacto a los usuarios de Maryland Relay

EL SERVICIO DE VCO (VOICE CARRY-OVER — UTILIZANDO SU VOZ) es una opción para personas con una pérdida de la audición lo suficientemente significativa para que se les haga imposible oír claramente una conversación por teléfono y que quieren hablar por sí mismos. Los usuarios del servicio de VCO utilizan un teléfono especialmente diseñado con una pantalla de texto y le hablan directamente a la otra persona. En respuesta, el Operador escribe las palabras de la otra persona y el usuario del servicio de VCO lee las palabras en la pantalla de texto del teléfono VCO. No es necesario que el usuario del servicio de VCO escriba su mensaje.

TELÉFONO VCO

El teléfono VCO tiene la apariencia de un teléfono con una pantalla de texto pero puede utilizarse para hacer llamadas a través de Maryland Relay o como un teléfono estándar. Las personas que utilizan los teléfonos VCO pueden hacer llamadas a cualquier persona con un teléfono estándar a través de Maryland Relay.

¿QUÉ SIGNIFICA VCO?

El servicio de VCO (Voice Carry-Over – utilizando su voz) está diseñado para personas que tienen dificultades para oír las conversaciones por teléfono y que prefieren hablar por ellos mismos. Utilizando un teléfono VCO, o un TTY (teléfono de texto) y un teléfono estándar, el usuario del servicio de VCO marca el número del servicio de VCO designado del servicio Maryland Relay, 1-888-VCO-WORD (1-888-826-9673). Una vez establecida la comunicación, el usuario del servicio de VCO comienza a hablarle directamente a la otra persona. El Operador escribe la respuesta de la otra persona y el usuario del servicio de VCO lee las palabras en la pantalla de texto del teléfono VCO. No es necesario que el usuario del servicio de VCO escriba.

Al recibir una llamada a través de Maryland Relay, diga, "Hola, soy usuario del servicio de VCO." (Nota: Se puede eliminar este paso estableciendo un registro de sus PREFERENCIAS DE LLAMADA. Para más información, consulte la sección "Preferencias de llamada - una manera eficiente de estar en contacto" en este folleto.) Dígalas a los usuarios de voz que le llamen a través de Maryland Relay. Es importante que todos los usuarios de Maryland Relay le pidan a los usuarios de voz que los llamen a través de Maryland Relay, ya sea llamando al 7-1-1 o al 1-800-201-7165. Se encuentran disponibles materiales para la familia, amigos y colegas a pedido.

Opciones del servicio de VCO

AMR (Answering Machine Retrieval) - recuperación de mensajes del contestador automático). A pedido, Maryland Relay puede recuperar sus mensajes de correo de voz o del contestador automático. Para tener



acceso a este servicio, simplemente dígame al Operador que desea escuchar sus mensajes o proporcióneme su código de acceso, si se lo solicita.

VCO de dos líneas Esta opción permite a los usuarios del servicio de VCO que disponen de dos líneas telefónicas separadas interactuar con mayor naturalidad con la persona que responde inmediatamente sin tener que esperar la señal "GA"/"GO AHEAD" (adelante), en la pantalla de texto. El servicio de VCO de dos líneas hace posible escuchar la conversación mientras la lee en la pantalla de texto. Es posible además interrumpir a la otra persona mientras habla.

Llamadas "Do Not Announce" (no anunciar). Al hacer una llamada a través de Maryland Relay, puede pedirle al Operador que no anuncie ni explique el funcionamiento del sistema Maryland Relay a la persona a la que usted llame. Una vez efectuado este pedido, el Operador comenzará a escribir lo que dice la otra persona. Puede comenzar a hablar tan pronto como lea la señal "GA" (adelante) en la pantalla de texto de su teléfono. Los usuarios del servicio de VCO que solicitan esta opción se encargan de explicar los procedimientos de llamada de Maryland Relay a la otra persona.

VCO-a-VCO. A través de Maryland Relay, los usuarios del servicio de VCO pueden llamar a otros usuarios del servicio de VCO.

VCO-a-HCO (Hearing Carry-Over — oyentes sin voz). Los usuarios del servicio de VCO pueden utilizar Maryland Relay para llamar a personas que utilizan el servicio de HCO (Hearing Carry-Over – oyentes sin voz). Esta opción le permite al usuario del servicio de VCO hablar directamente con el usuario del servicio de HCO. (los usuarios del servicio de HCO tienen impedimentos en el habla y pueden oír a través de un teléfono estándar). El usuario del servicio de HCO entonces escribe su parte de la conversación en el teléfono del usuario del servicio de VCO.

Llamadas bilingües. Se encuentran disponibles servicios del español-al-español y del español-al-inglés. (Un lado de la llamada debe escribirse).

Abreviaturas comunes para los usuarios de texto

CUD = could (podría)

HLD = hold (espere)

MSG = message (mensaje)

NBR = number (número)

PLS = please (por favor)

Q = question (pregunta)

GA = go ahead (adelante)

SK = stop keying (no escriba)

SKSK = hanging up (colgando el teléfono)

GA to SK = ready to hang up or go ahead (listo para colgar o continuar)

Cómo utilizar Maryland Relay para VCO

Se recomienda establecer un registro de sus PREFERENCIAS DE LLAMADA a los usuarios de Maryland Relay ya que de esta manera se optimizarán los siguientes pasos. Llame a Servicios al Cliente de Maryland Relay al 1-800-552-7724, o visite www.mdrelay.org.

1. Marque 1-888-VCO-WORD (1-888-826-9673).
2. Espere que aparezca en la pantalla de texto de su teléfono el siguiente texto: "MARYLAND RELAY OPR XXXX (F) VCO ON GA" (Operador XXXX (F) VCO activado, adelante).
3. Háblele al Operador y dígame el número al que desea llamar.



4. En su pantalla aparecerán las frases: “DIALING LOCAL” (o “LD”, llamada local), luego “RINGING 1...2...3...HELLO (F) GA” (Repicando 1...2...3... Hola (F) adelante) o “NBR BUSY GA” (Número ocupado, adelante) o “SK” (no escriba).

5. El Operador escribirá el saludo estándar del usuario del teléfono cuando se atiende la llamada. Por ejemplo, “HELLO GA”, (Hola, adelante) o “HELLO ABC COMPANY GA” (Hola Compañía ABC, adelante).

6. Una vez que ve la señal “GA” (adelante), comience a hablarle a la persona a la que ha llamado. La conversación comenzará a desenvolverse entre usted y la otra persona.

Nota:

- Si la persona a la que está llamando nunca ha utilizado el servicio Maryland Relay, el Operador le explicará cómo funciona. Usted verá un mensaje en su pantalla que dirá: “EXPLAINING RELAY” (explicando el funcionamiento del Sistema de Retransmisión Telefónica).
- Recuerde decir “Go Ahead” (adelante) cada vez que complete su parte de la conversación de manera que la otra persona pueda responderle.

¡EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, marque 9-1-1 DIRECTAMENTE!

HCO/STS

Servicios que mantienen en contacto a los usuarios de Maryland Relay

¿Qué son los servicios de HCO y de STS?

HCO (oyentes sin voz) y STS (voz a voz) son dos opciones que le permiten a las personas con impedimentos en el habla utilizar el teléfono. Una persona puede utilizar cualquiera de los dos servicios, dependiendo de su situación. El servicio de STS puede ser ideal para una persona con un impedimento en el habla de leve a moderado y capacidad limitada o sin capacidad de escribir a máquina. Para una persona que no pueda expresarse mediante el habla o cuyo habla no es clara, el servicio de HCO puede ser la mejor opción. Con ambas opciones, el Operador transmite la conversación oralmente a la otra parte mientras que la persona con el impedimento en el habla escucha por sí misma. Los usuarios de los servicios HCO y STS pueden hacer y recibir llamadas a través de Maryland Relay.

HCO (Hearing Carry-Over — oyentes sin voz). La persona con un impedimento en el habla, utilizando un TTY (teléfono de texto), marca el número de Maryland Relay y escribe su parte de la conversación al Operador. El operador transmite oralmente todo lo escrito a la otra parte mientras la persona con el impedimento en el habla escucha la otra parte de la conversación por sí misma. Es importante escribir “GA” (“GO AHEAD” - adelante) al finalizar cada pensamiento. De esta forma se avisa a la otra persona que comience su parte de la conversación. No es necesario que el usuario del servicio de HCO sepa escribir a máquina con velocidad o habilidad.

STS (Speech-to-Speech - voz a voz) La persona con un impedimento en el habla marca el número del servicio de STS de Maryland Relay 1-800-785-5630 con un teléfono estándar para comunicarse con un Operador específicamente capacitado para comprender una gran cantidad de desórdenes del habla. El operador transmite oralmente al pie de la letra a la otra parte mientras la persona con el impedimento en el habla escucha la otra parte de la conversación por sí misma. El usuario del servicio de STS puede decidir que la otra parte no oiga su voz o que el Operador lo asista sólo cuando sea necesario.



Opciones de llamada HCO

- **HCO-a-HCO.** Esta función les permite a los usuarios del servicio de HCO con TTY llamar a otros usuarios del servicio de HCO con TTY. Durante la llamada, el Operador transmite oralmente todo lo que cada usuario escribe.

- **HCO-a-TTY.** Para esta función, los usuarios del servicio de HCO escriben su parte de la conversación directamente a un usuario tradicional de TTY. Luego, la respuesta escrita del usuario del TTY es retransmitida oralmente al usuario del servicio de HCO por el Operador.

- **HCO-a-VCO.** Los usuarios del servicio de HCO pueden utilizar Maryland Relay para llamar a personas que utilicen el servicio de VCO (Voice Carry-Over — utilizando su voz). (Los usuarios del servicio de VCO tienen dificultades para oír las conversaciones por teléfono y prefieren hablar por sí mismos.) Esta opción les permite a los usuarios del servicio de VCO hablar directamente con el usuario del servicio de HCO. El usuario del servicio de HCO entonces escribe su parte de la conversación en el teléfono del usuario del servicio de VCO.

- Los usuarios del servicio de HCO tienen a su disposición tanto opciones de llamada del español-al-inglés como del español-al-español. por la compañía proveedora de los servicios de telefonía. Si el usuario del sistema de retransmisión no nombra una compañía preferida, el proveedor de Maryland Relay facturará las llamadas de larga distancia y las llamadas internacionales a una tarifa de descuento.

Cómo utilizar Maryland Relay para HCO

Se recomienda establecer un registro de sus PREFERENCIAS DE LLAMADA a los usuarios de Maryland Relay. Llame a Servicios al Cliente de Maryland Relay al 1-800-552-7724, o visite www.mdrelay.org.

1. Marque 1-800-735-2258.
2. Verá el siguiente mensaje automatizado en su TTY: "MD RELAY NBR CALLING PLS GA". (Llamando al número de Retransmisión Telefónica a través de un dispositivo de mediación, adelante). No habrá ningún Operador (OPR) en línea en este momento.
3. Escriba el código de área y el número telefónico de la persona a la que desea llamar, seguido por "HCO GA".
4. Su llamada será transferida a un OPR y aparecerá en la pantalla de su TTY el número de identificación y el género del operador ("M" para masculino o "F" para femenino). El OPR enviará entonces el mensaje, "HCO ON GA" a su TTY.
5. Cuando la persona a la que usted está llamando responde, podrá oírla directamente. Por favor, recuerde escribir "GA" (adelante) cuando esté preparado para oír la respuesta de la otra parte. Esta señal le hace saber que puede comenzar a responderle.
6. Si desea hacer otra llamada a través de Maryland Relay una vez que haya finalizado su conversación, permanezca en línea y el OPR le asistirá.

¡EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, marque 9-1-1 DIRECTAMENTE!

A través de la Retransmisión Telefónica por IP (Protocolo de Internet), las personas pueden hacer llamadas a través del sistema de Retransmisión Telefónica utilizando una computadora, teléfono Web, asistente personal digital (PDA), o cualquier otro dispositivo de Internet. Para tener acceso a esta función, los usuarios deben tener un Proveedor de Servicios de Internet (ISP).



El VRS (Servicio de Retransmisión por Video) hace posible que los usuarios del lenguaje de señas se comuniquen en su lengua materna a través del video. Para utilizar esta función es necesaria una conexión de video de alta velocidad a un centro de Retransmisión.

Visite www.mdrelay.org para más información sobre estas funciones.

Otras funciones

- AMR (Answering Machine Retrieval – recuperación de mensajes del contestador automático)
- Español-al-español y español-al-inglés (marque 1-800-877-1264)
- Asistencia sobre los números de la guía telefónica a nivel nacional y local
- Llamadas locales gratuitas desde teléfonos públicos (las llamadas de larga distancia desde teléfonos públicos pueden ser de cargo revertido, pueden cobrarse a través de su tarjeta de llamadas, facturarse a un tercero o procesarse a través de una tarjeta de débito).
- Acceso al servicio 900 pago-por-llamada (marque 7-1-1 or 1-800-877-1264) servicio en español)
- Llamadas desde cualquier lugar y hacia cualquier lugar
- Traducción ASL (American Sign Language – Lenguaje de Señas Americano)
- ASCII (marque 1-877-735-5151)
- Para más información sobre llamadas internacionales, llame al 1-800-552-7724

Beneficios comerciales de Maryland Relay

Habiendo en Maryland aproximadamente 500.000 personas sordas, con dificultades en la audición, sordas-ciegas o con impedimentos en el habla, vale la pena que los negocios y sus empleados aprendan más sobre la comunicación a través de Maryland Relay. Es por esto que, si se encuentra en el trabajo y oye que le dicen, "Hola, habla con Maryland Relay", cuando levante el teléfono—es importante que espere en línea; puede ser que un miembro de este importante grupo de consumidores lo esté llamando para entablar relaciones comerciales con usted.

Números para sacar el mejor provecho de las llamadas a través de Maryland Relay

Optimice sus llamadas teniendo a mano la siguiente lista de números de contacto de Maryland Relay:

7-1-1 en Maryland

1-800-877-1264 Español-al-español y español-al-inglés

1-800-201-7165 Voz

1-800-735-2258 TTY (teléfono de texto)/HCO (Hearing Carry-Over – Oyentes sin voz)

1-888-VCO-WORD

(1-888-826-9673) VCO (Voice Carry-Over – utilizando su voz)

1-800-785-5630 STS (Speech-to-Speech – voz a voz)

1-877-258-9854 VCO de dos líneas

1-877-735-5151 ASCII (Código Estándar Americano para el Intercambio de Información)

1-866-669-0874 Sistema de Conferencias de Maryland Relay

1-800-552-7724 Servicios al Cliente de Maryland Relay



¡EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, marque 9-1-1 DIRECTAMENTE!

Maryland Department of Budget & Management
301 West Preston Street
Suite 1008 A
Baltimore, MD 21201
www.mdrelay.org
moreinfo@mdrelay.org

Todos los materiales se encuentran disponibles a pedido en un formato alternativo.

Departamento de Presupuesto y Gestión de Maryland

Robert L. Ehrlich, Jr., Gobernador

MAT AYUDÁNDOLO A ESTAR CONECTADO A TRAVÉS DE LAS TELECOMUNICACIONES ACCESIBLES DE MARYLAND DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS

El gobierno del Estado de Maryland garantiza a todos los ciudadanos el acceso a opciones y servicios cómodos y confiables que les permitan comunicarse por medio del teléfono. Maryland ofrece a cada uno de nosotros, incluyendo a las miles de personas sordas, con dificultades auditivas, sordas-ciegas o con impedimentos en el habla, un importante servicio público llamado Maryland Relay.

Para recibir los beneficios de este servicio, los usuarios necesitan diferentes tipos de equipos de telecomunicaciones, según sus necesidades. Sin embargo, para algunas personas los costos de estos equipos están fuera de su alcance. A través del programa de Telecomunicaciones Accesibles de Maryland (MAT), los ciudadanos con discapacidades del Estado que reúnan los requisitos pueden recibir gratuitamente los equipos de asistencia para telecomunicaciones.

¿Cuáles son los requisitos?

Los requisitos para recibir los beneficios de MAT son:

- ser residente de Maryland,
- tener como mínimo 5 años de edad (para los menores de 18 el padre/tutor debe firmar la solicitud),
- recibir alguno de los siguientes beneficios: SSI (Supplemental Security Income — Seguridad de Ingreso Suplementario), SSDI (Social Security Disability Insurance — Seguro de Invalidez del Seguro Social), TCA (Temporary Cash Assistance — Asistencia Provisional en Efectivo), o TEMHA (Transitional Emergency Medical and Housing Assistance — Asistencia Médica de Emergencia y Alojamiento Transitorio),
- contar con una certificación en la que se haga constar que padece uno de los siguientes impedimentos—movilidad, visión disminuida, cognitivos, sordo-ciego, habla, sordo o con dificultades de audición—y tener dificultades para utilizar un teléfono estándar,
- tener servicio telefónico en su hogar, o haber solicitado el servicio telefónico.

¿Cómo solicito los beneficios?

¡ES FÁCIL! Para solicitar y recibir los equipos gratuitamente a través de MAT, siga los pasos siguientes:

1. Llame a Servicios al Cliente de Maryland Relay al 1-800-552-7724 (Voz/TTY), o visite www.mdrelay.org para descargar una solicitud.



2. Complete la solicitud.

3. Envíe por correo o alcáncele el formulario de “Verificación de Discapacidad” a un médico autorizado, audiólogo, especialista en patologías del habla o consejero de rehabilitación autorizado. Esta persona, en su capacidad de profesional autorizado, certificará que usted tiene un impedimento, que necesita el equipo telefónico suplementario y que se beneficiará de este programa.

4. Lea y firme todos los formularios. (En el caso de los menores también debe firmar todos los formularios el padre o tutor).

5. Adjunte una copia de la “Carta de Reconocimiento” de la Administración del Seguro Social si recibe beneficios SSI o SSDI, o una fotocopia del cheque de beneficio más reciente.

6. Envíe por correo la solicitud completada a:

Maryland MAT Program
Dept. of Budget & Management
301 W. Preston Street, Suite 1008 A
Baltimore, MD 21201

Recuerde: Si el formulario no cuenta con las firmas correspondientes o está incompleto, se retrasará la solicitud del equipo.

¿Puedo presentar una solicitud si no recibo beneficios SSI, SSDI, TCA, o TEMHA, pero tengo un ingreso muy limitado?

Sí, se puede presentar para que se le considere como un “caso de adversidad” individualmente. Además de completar el formulario de la solicitud estándar, deberá adjuntar la siguiente información.

- *Evidencia que demuestre su residencia—alquiler, facturas de servicios actuales, libro de alquiler*
- *Documentos que demuestren la totalidad de sus ingresos—recibo de sueldo de los últimos 30 días, talón del seguro de desempleo, carta de beneficios para inspecciones del gobierno (es decir, VA, Seguro Social, pensiones) y cualquier otro ingreso*
- *Identificación—Identificación con foto, Tarjeta de Mayoría de Edad, Permiso de Residencia, licencia para conducir, identificación de empleo, identificación del Departamento de Servicios Sociales.*

¡No envíe los originales!

¿Qué tipos de equipos hay disponibles para mí?

El programa MAT está destinado a personas cuya discapacidad no les permite utilizar el teléfono sin un dispositivo de asistencia. No hay dos personas iguales y sus capacidades o impedimentos tampoco lo son. Es por esto que el programa MAT ofrece una gran variedad de equipos de telecomunicaciones, incluyendo TTY (teléfonos de texto), auriculares amplificados y teléfonos de uso sin manos. Si requiere asistencia, los especialistas de los equipos MAT están a su disposición para ayudarle a determinar el mejor equipo de telecomunicaciones que se adecue a sus necesidades, sin ningún costo para usted.

¿En qué lugar se me entrega el equipo una vez que se aprobó mi solicitud?

Una vez que recibe la carta de “felicitaciones”, se le entregará su equipo en su hogar vía UPS. Si no recibió sus paquete luego de seis semanas, póngase en contacto con la oficina MAT llamando al 1-800-552-7724 (Voz/TTY), o pida hablar con el coordinador de equipos.

¿Me enseñarán a usar el equipo nuevo?



Sí, se ofrecerá una clase sin cargo sobre el uso de su equipo si es necesario. Puede programar la clase poniéndose en contacto con la oficina MAT llamando al 1-800-552-7724 (Voz/TTY).

¿Cuándo sabré si se aprobó mi solicitud?

Una vez que nuestra oficina recibe su solicitud, se revisará que esté completa. En esta etapa, tendrá la oportunidad de concertar una cita con un especialista de equipos MAT (si es necesario) para recibir asistencia para seleccionar el equipo de telecomunicaciones. Si se aprueba su solicitud, se le enviará por correo una carta de "felicitaciones". A partir de ese momento, recibirá el equipo dentro de las seis semanas siguientes. Si su solicitud está incompleta, recibirá una carta pidiéndole más información. Una vez que toda la información llega a nuestra oficina, comenzará la revisión de su solicitud.

¿Tendrá garantía mi equipo?

La mayoría de los equipos del programa MAT viene con garantía. Si tiene problemas para utilizar su equipo, póngase en contacto con la oficina MAT. Luego de verificar el estado de la garantía de su equipo, haremos los arreglos para que UPS pase a buscar su equipo roto y se lo devolveremos a nuestro proveedor sin costo alguno para usted. Recuerde adjuntar una nota en la cual explique que se trata de un equipo MAT, junto con su nombre, domicilio postal y una explicación del problema que ha tenido con el dispositivo.

Las reparaciones dentro de la garantía se efectuarán sin cargo, a menos que el desperfecto sea resultado del mal uso o maltrato del equipo. Si el daño es resultado del mal uso o maltrato del equipo, usted deberá hacerse cargo de las reparaciones o del costo del reemplazo del equipo. Todos los equipos son propiedad del Estado de Maryland y se le entregan como "préstamo a largo plazo". Si planea mudarse fuera del estado de Maryland, deberá reponer el equipo a la oficina MAT con anterioridad a su mudanza, o deberá pagar el precio total del equipo.