

## Cómo conectarse con el Servicio de Relevo de Arizona

Para hacer una llamada llame sin costo a uno de los siguientes números:

- **ESPAÑOL:** 1.800.842.2088 (incluye español a español y la traducción del inglés al español)
- **Captioned Telephone Service:** (Servicio de teléfono subtulado). Para comunicarse con un usuario de Captioned Telephone Service, marque 1.877.243.2823 Español
- **Departamento de Servicio al Cliente:** 1.866.744.7471 Español
- **Correo electrónico:** info@azrelay.org

Si tiene sugerencias, comentarios o preguntas por favor póngase en contacto con el Departamento de Servicio al Cliente del Servicio de Relevo de Arizona usando la información de contacto de abajo:

Arizona Commission for the Deaf and Hard of Hearing  
Attn: Departamento de Servicio al Cliente del Servicio de Relevo de Arizona  
100 N. 15th Avenue, Suite 104  
Phoenix, AZ 85007  
1.866.744.7471 Español  
**Fax:** 1.866.519.8277 Español  
**Correo electrónico:** info@azrelay.org



# su vida está llamando



# las conexiones correctas para su vida

El Servicio de Relevo de Arizona es un servicio gratuito disponible las 24 horas, que permite que las personas sordas, con problemas auditivos, sordas-ciegas o con problemas del habla se comuniquen por teléfono. Por medio del uso de equipo especializado, los usuarios del relevo telefónico se comunican libremente con amigos, familiares o empresas que usen un teléfono normal.

Cuando se hace una llamada por medio del Servicio de Relevo de Arizona, un asistente de comunicación facilitará la llamada. Usando un teléfono TTY (conocido también como un teléfono de texto o teléfono TDD), las personas con una discapacidad auditiva o del habla escriben su conversación usando el teclado y el asistente de comunicación comunica verbalmente lo que se escribe. Después, el asistente de comunicación escribe por texto todo lo que escucha y todo lo que dice la persona que esta usando un teléfono convencional. Los asistentes de comunicación actúan como un vínculo invisible entre las dos personas.

Se mantiene la estricta confidencialidad de todas las llamadas. Los asistentes de comunicación no hacen comentarios ni responden a preguntas sobre la conversación, ni se involucran de cualquier otra manera. Como lo exige la ley, los empleados del servicio de relevo no pueden divulgar información proveniente de una conversación de servicio de relevo ni se guarda registro alguno de las conversaciones.

Conéctese con el servicio de relevo llamando al número gratuito (enumerados en el panel al dorso). El Servicio de Relevo de Arizona se encuentra disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, sin restricciones en cuanto a la duración o el número de llamadas. Favor de llamar a su compañía de teléfonos para asesorar si hay cargos por sus llamadas de larga distancia.

## Un ejemplo de una llamada de relevo utilizando el Servicio de teléfono subtulado







Servicio de Relevado de Arizona 7-1-1

## El Servicio de Relevado de Arizona ofrece diversas opciones de conexión:

**TTY (Teléfono de Texto)** El servicio de relevado tradicional esta disponible para las personas que usan un telefono de texto (TTY) para que puedan escribir su parte de la conversación y leer las respuestas de la otra persona.

**Voice Carry Over (Traspaso de Voz)** Un servicio efectivo para las personas con una pérdida auditiva que usan su voz para hablar por teléfono. Los usuarios hablan directamente con la persona que están llamando y leen lo que dice la otra persona usando un equipo especializado.

**Hearing Carry Over (Traspaso Auditiva)** Un servicio confiable para las personas con discapacidades del habla. Los usuarios oyen directamente a la persona que están llamando y escriben sus respuestas para la otra persona usando un equipo especializado.

**Speech-to-Speech (Voz-a-Voz)** Un servicio que es particularmente beneficioso para las personas que oyen y tienen un trastorno del habla. El usuario del servicio Speech-to-Speech determina el nivel de asistencia que necesita del asistente de comunicación, el cual puede incluir la repetición y/o la aclaración de su conversación.

**Captioned Telephone Service (Servicio de teléfono subtulado)** Un servicio que es particularmente beneficioso para las personas que tienen perdida auditiva y uso de su voz. Este servicio permite leer y escuchar casi simultáneamente sus conversaciones por medio de subtítulos que aparecen en la pantalla de un teléfono especial.

**Español** Español El servicio de relevado en Español es útil para las personas que usan un teléfono de texto (TTY) y desean comunicarse en español con una persona que utiliza un teléfono normal. El asistente de comunicación puede facilitar la llamada de español a español, or de inglés a español.

## Información adicional sobre el Servicio de Relevado de Arizona:

**Perfiles de Cliente** Una opción para personalizar sus llamadas por el servicio de relevado. Por ejemplo, puede crear una lista de numeros marca rápido.

Opciones Adicionales de Conexión Incluyendo Turbo Code, ASCII y voz.

**Distribución de Equipos** El estado de Arizona suministra equipos especializados a residentes sordos o con problemas auditivos o del habla de este estado. Estos equipos incluyen teléfonos TTY (teléfonos de texto) y teléfonos amplificadores entre otros. Para ver si usted o alguien que conoce califica para este programa de equipos, use la siguiente información de contacto:

### Arizona Telecommunications Equipment Distribution Program

1400 W. Washington, Room 126  
Phoenix, Arizona 85007  
Voz/TTY: 1.602.264.6876 (área de Phoenix)  
Teléfono Gratuito: Voz/TTY 1.866.223.3412 (códigos de área 520 y 928)

**Teléfonos Públicos** La Comisión Federal de Comunicaciones ordenó que todas las llamadas de relevado locales hechas desde un teléfono público sean gratuitas. Simplemente marque el número gratuito para hacer una llamada de relevado. Cuando haga una llamada de larga distancia desde un teléfono público al asistente de comunicación se le deberá proveer una forma de pago para la llamada (por ejemplo una tarjeta telefónica). No se pueden usar monedas para una llamada de relevado de larga distancia desde un teléfono público.

**Llamadas de Emergencia** En caso de una emergencia se sugiere que llame directamente desde su telefono o su TTY al número 911. Tome en cuenta que los centros de servicio de relevado no son centros de emergencia. El Servicio de Relevado de Arizona hará todo lo posible para ayudarlo en una emergencia pero no asuman la responsabilidad por sus llamadas de emergencia.

# opciones diseñadas *para conectarlo* de la *mejor manera* posible

**No cuelgue.** Cuando conteste el teléfono y oiga "Este es el Servicio de Relevado de Arizona ..." no cuelgue. No es un vendedor por teléfono. Es un cliente, socio comercial o conocido que quiere hablar con usted.

**Cumplidos, Preguntas o Quejas** Póngase en contacto con el Departamento de Servicio al Cliente del Servicio de Relevado de Arizona enumerados en el panel trasero.

Además, la Comisión Federal de Comunicaciones se encuentra disponible para servirle en relación con las cuestiones concernientes al relevado.

Visit: [www.fcc.gov/complaints](http://www.fcc.gov/complaints)

