



**► ¿Cuáles son mis derechos en relación con el acceso a la atención médica en la Ciudad de Nueva York?**

Si usted tiene una discapacidad, **tiene derecho a la igualdad de acceso a la atención médica.** Las leyes federales, estatales y locales sobre los derechos de los discapacitados protegen a las personas que tienen diferentes tipos de discapacidades, incluyendo discapacidades físicas, siquiátricas, de desarrollo e intelectuales, así como a las personas ciegas o que tiene poca visión y a los sordos o que tienen problemas de audición.



**Prácticamente todos los proveedores de atención médica deben brindar igualdad de acceso a sus servicios a las personas con discapacidades.** Esto incluye a los hospitales de gran tamaño, a las clínicas pequeñas y a las oficinas privadas de doctores, dentistas y especialistas tales como los proveedores de salud mental, oculistas y ginecólogos.

**¿Qué es la discriminación?** No se permite a las oficinas de doctores, a los hospitales y a las clínicas que lo discriminen debido a su discapacidad. Esto significa que su proveedor de atención médica no puede rechazar atenderlo porque usted tiene una discapacidad y que debe brindarle el mismo nivel de servicios que se brindan a las personas sin discapacidades.

Por ejemplo, un doctor puede decirle que no puede atender a una persona que usa una silla de ruedas porque su oficina no cuenta con los equipos adecuados. O puede examinar a una persona mientras todavía se encuentra sentada en la silla de ruedas, si bien el doctor no puede en realidad hacer un examen adecuado de ese modo. Ambos ejemplos pueden considerarse una forma de discriminación.

**A veces los doctores hacen suposiciones inapropiadas** o tienen una mala actitud en relación con las personas con discapacidades. Por ejemplo, un doctor puede asumir que una mujer con una discapacidad no está sexualmente activa y por lo tanto, no hablar con ella sobre los servicios de planificación familiar. O un doctor puede hablar con el asistente del paciente en lugar de hablar directamente con el paciente. Este tipo de suposiciones pueden ocasionar que los doctores traten a las personas con discapacidades en forma diferente de la que tratan a los pacientes que no tienen discapacidades, y, si es lo suficientemente significativo, se puede considerar una forma de discriminación.



**Los proveedores de atención médica deben realizar “acomodaciones razonables”** (o cambios) en sus servicios, edificios y políticas para que las personas con discapacidades tengan igualdad de acceso a sus servicios que las que no las tienen. Usted puede solicitar al proveedor médico que realice dichos cambios.

**► ¿Qué constituye una acomodación razonable?**

Lo que se considera *razonable* en virtud de la ley puede depender de unos cuantos factores diferentes. Cuando usted solicita un cambio, los proveedores médicos pueden considerar el costo del cambio, si el cambio resultaría en que el edificio o servicio pierda seguridad y si el cambio “alteraría

fundamentalmente” (es decir que cambiaría la naturaleza de) el servicio que se ofrece. Al decidir si un cambio propuesto no es seguro, los proveedores médicos deben considerar los riesgos reales, no los estereotipos o generalizaciones.



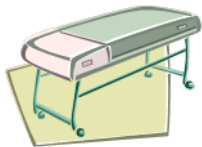
**El proveedor médico debe pagar** el costo de los cambios razonables y no puede cobrarle por los mismos.

Es posible que se exija a los proveedores médicos que realicen diferentes tipos de acomodaciones razonables para que se pueda acceder a sus servicios de atención médica. Por ejemplo, es posible que se exija a los proveedores médicos que:

**Los proveedores no pueden usar, generalmente, el costo como razón para negar su pedido.**

Los proveedores de atención médica deben tratar los costos de su solicitud como parte del costo general de operar su negocio.

Por ejemplo, no puede negarse a ofrecer un intérprete de lenguaje de señas simplemente porque el intérprete cuesta más de lo que cobra el doctor por la cita.



- **Cuenten con equipo médico accesible** tales como mesas de examen que se suben y se bajan, elevadores Hoyer y balanzas de plataforma para las personas que usan sillas de ruedas o escúters. Es posible que un doctor necesite tener personal capacitado disponible o que utilice aparatos de asistencia en el posicionamiento del paciente para acomodarlo en forma confortable y segura para una prueba o examen. Usted no debería estar obligado a traer a un amigo, familiar o asistente para que lo ayude.



- **Quitar las barreras arquitectónicas** como por ejemplo al ampliar las puertas que son demasiado angostas para una silla de ruedas o escúter, instalar rampas y quitar los muebles innecesarios en las salas de exámenes y de espera.
- **Cambiar las políticas** como por ejemplo hacer una excepción a una política de “no se permiten perros” para permitir que un animal de servicio pueda acompañar a una persona que tiene una discapacidad visual a una sala de exámenes.



- **Brindar asistencia en la comunicación** tal como un intérprete de señas calificado, interpretación remota por video (VRI) o materiales en formatos alternativos como Braille o en letras de mayor tamaño, para asegurar una **comunicación efectiva**. El tipo de asistencia en la comunicación que usted tiene derecho a recibir dependerá en parte de la complejidad de la información que está discutiendo y la duración de la conversación.

**Nota:** Los doctores deben brindar una comunicación efectiva a los pacientes así como a los **acompañantes**, tales como amigos o familiares, o cualquier otra persona con la que el doctor se comunicaría normalmente sobre la salud del paciente.



- **Tomarse el tiempo adicional** para simplificar o repetir explicaciones para una persona con una discapacidad cognitiva o intelectual o escuchar a alguien con problemas del habla. Es posible que los proveedores también necesiten tomarse tiempo adicional para permitir los cambios mencionados anteriormente, tales como el tiempo suficiente para comunicarse usando un intérprete o para acomodar a una persona en forma segura para realizar una prueba o examen.







**Recordatorio:** Informe a su proveedor de atención médica sobre su necesidad de acomodaciones razonables, idealmente **antes** de su cita, para que puedan prepararse adecuadamente para su visita.

**► ¿Cómo hago valer mis derechos?**

Si usted siente que un proveedor médico lo está discriminando, puede tomar acción para hacer cumplir sus derechos. Puede primero intentar resolver el problema hablando directamente con su doctor, o con los administradores del hospital o la clínica. Si eso no funciona, puede presentar una queja formal tal como se describe más abajo.

Note que la ley lo protege también de las **represalias**; es decir, el lugar sobre el que usted se queja no puede hacer nada para “vengarse” porque usted se quejó.

**1. QUEJA ADMINISTRATIVA:** Las siguientes agencias administrativas locales, estatales y federales aceptan quejas relacionadas con la discriminación por discapacidad en los servicios de atención médica (y en otros contextos): la Comisión de la Ciudad de Nueva York sobre los Derechos Humanos, la División del Estado de Nueva York sobre Derechos Humanos, la Oficina Federal de Derechos Civiles dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos, y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Más abajo hay una revisión del proceso de cada agencia. Por favor contacte a las agencias directamente para obtener más información. En la mayoría de los casos, no puede presentar una queja ante más de una agencia sobre el mismo tema. Usted no necesita un abogado para presentar una queja.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Comisión de la Ciudad de Nueva York sobre los Derechos Humanos (NYCCHR) y División del Estado de Nueva York sobre Derechos Humanos (NYS DHR)</b></p> <p>Investiga quejas por violaciones de las leyes de derechos humanos en la ciudad y el estado. La mayoría de los proveedores de atención médica están cubiertos por estas leyes.</p> |  <p><b>Límite de tiempo:</b> Usted tiene un (1) año a partir de la fecha de la discriminación para presentar una queja.</p>  <p><b>Proceso/Resultado:</b> La agencia investigará la queja. Si hay evidencia de discriminación, es posible que la agencia intente solucionar el tema. Si no se soluciona, es posible que la agencia realice una audiencia informal con un juez de leyes administrativas. Si el juez encuentra que usted fue discriminado, es posible que la agencia informe a la instalación que retire las barreras o que brinde otras acomodaciones razonables. También es posible que usted reciba dinero si el juez encuentra que usted sufrió daños emocionales o de otro tipo.</p>  |
| <p><b>Departamento de Servicios de Salud y Humanos: Oficina de Derechos Civiles (OCR)</b></p> <p>Maneja las quejas de discriminación contra instalaciones de atención médica que reciben financiación federal tales como Medicaid y Medicare.</p>   |  <p><b>Límite de tiempo:</b> Generalmente, usted debe presentar la queja dentro de los 180 días de la fecha de la discriminación. Es posible que la OCR extienda el período de 180 días si usted puede demostrar una "buena razón" para solicitar la extensión.</p>  <p><b>Proceso/Resultado:</b> La OCR investigará su queja. Si encuentran que ocurrió discriminación, entonces es posible que se intente solucionar el asunto. Si no se soluciona, es posible que la OCR emita una decisión oficial estableciendo que la instalación violó la ley. La OCR solo puede ordenar a la instalación que retire las barreras o que brinde otras acomodaciones razonables; la OCR <u>no</u> ordenará a la instalación que le pague dinero para compensarlo por el daño que usted sufrió como resultado de la discriminación.</p> |

## El Departamento de Justicia de los Estados Unidos (DOJ)

Recibe quejas por discriminación por discapacidad en virtud de la ley federal que se presentan contra instalaciones de atención médica administradas por la ciudad, el gobierno estatal o federal o instalaciones de atención médica de administración privada tales como la oficina privada de un doctor.

Es posible que el DOJ reenvíe su queja al OCR (ver arriba).



**Límite de tiempo:** NO hay límites de tiempo para presentar quejas en contra de instalaciones privadas. Las quejas contra instalaciones administradas por el gobierno deben presentarse dentro de los 180 días siguientes a la ocurrencia de la discriminación.



**Proceso/Resultado:** El DOJ investigará su queja. Generalmente, el DOJ se enfoca en las quejas que informan sobre un patrón de discriminación o una situación pública importante, por ejemplo, si la instalación atiende a muchas personas. Si el DOJ toma acción, es posible que negocie un acuerdo o que presente una demanda legal. Es posible que el DOJ diga a la instalación que retire las barreras o que brinde otras adaptaciones razonables. También es posible que usted reciba dinero si el DOJ encuentra que usted sufrió daño emocional o de otro tipo.

- 2. DEMANDA LEGAL:** Usted puede presentar una demanda legal contra el hospital, la clínica o la oficina del doctor en un tribunal estatal o federal. Por lo general, las demandas son más complejas que las quejas administrativas por lo que lo mejor podría ser que usted contrate un abogado para que lo asista si planea presentar una demanda legal.



**Límite de tiempo:** En virtud de la mayoría de las leyes relacionadas con la discriminación contra los discapacitados, usted tiene hasta tres (3) años luego de ser discriminado para presentar una demanda.



**Proceso/Resultado:** Cada una de estas leyes permite al tribunal emitir una orden informando a la instalación que debe retirar las barreras o brindar otras acomodaciones razonables. Algunas leyes, pero no todas, también le permiten solicitar dinero para compensarlo por el daño sufrido como resultado de la discriminación.

### ► ¿Preguntas?

## Llame a New York Lawyers for the Public Interest (NYLPI)

151 West 30th Street, 11th Floor  
New York, NY 10001

Voz: 212-244-4664  
TTY: 212-244-3692  
E-mail: [djintake@nylpi.org](mailto:djintake@nylpi.org)



Nuestra **línea de admisión por temas de discapacidad** está abierta en las siguientes fechas y horas:

Lunes y viernes: 9:30 am –1:30 pm  
Miércoles: 1:30 pm –5:30 pm

Le brindaremos acomodaciones razonables, incluyendo intérpretes, según sea necesario o solicitado. NYLPI no toma en cuenta su estatus inmigratorio para decidir si puede asistirlo.

ESTA HOJA DE DATOS BRINDA ÚNICAMENTE INFORMACIÓN GENERAL PARA LA CIUDAD DE NUEVA YORK CITY; NO CONSTITUYE ASESORÍA LEGAL.

**► Recursos adicionales**

**Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de Nueva York**

100 Gold Street, Suite 4600  
New York, NY 10038  
Voz: (212) 306-7450  
TTY: (212) 306-7686  
[www.nyc.gov/cchr](http://www.nyc.gov/cchr)

**División de Derechos Humanos del Estado de NY**

Oficinas Central  
One Fordham Plaza, 4<sup>th</sup> Floor  
Bronx, NY 10458  
Voz : (718) 741-8400  
TTY: (718) 741-8300  
[www.dhr.state.ny.us](http://www.dhr.state.ny.us)

**Departamento de Justicia de EE.UU.**

División de Derechos Civiles  
950 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20530  
Voz : (202) 514-4609  
TTY: (202) 514-0716  
[www.ada.gov](http://www.ada.gov)

**Oficina de Derechos Civiles,  
Departamento de Servicios de Salud y Humanos de EE.UU., Oficina Regional**

Edificio Federal Jacob Javits  
26 Federal Plaza, Suite 3312  
New York, NY 10278  
Voz : (212) 264-3313  
TDD: (212) 264-2355  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/index.html>

**Junta de Acceso de los Estados Unidos**

1331 F Street, NW, Suite 1000  
Washington, DC 20004-1111  
Voz : (202) 272-0080 / (800) 872-2253  
TTY: (202) 272-0082 / (800) 993-2822  
<http://www.access-board.gov/>