



Comunicarse efectivamente con personas con conocimientos limitados de inglés, deficiencias sensoriales o trastornos cognitivos, asegurando la accesibilidad a las instalaciones de HealthSouth y gestionando las quejas de los pacientes con respecto a supuestas violaciones de derechos civiles.

OBJETIVO

Antecedentes

La legislación federal, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, el Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, y la Ley de Discriminación por Edad de 1975, prohíben a los proveedores de atención de salud discriminar a paciente que buscan acceso a la atención médica.

ALCANCE

DEFINICIONES

OCR: Oficina de Derechos Civiles

HHS: Salud y Servicios Humanos

ADA: Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Detalles de la Política

Identificación de la
Política

Audiencia

Fecha de entrada en
vigor

Última revisión

5/20/2015

LEP : dominio limitado de inglés

LSA : Language Services Associate

PHI : información de salud protegida

TDD: dispositivo de telecomunicaciones para sordos

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

POLÍTICA

Es política de HealthSouth proporcionar acceso significativo a programas y servicios a personas con dominio limitado de inglés (LEP, por sus siglas en inglés), con deficiencias sensoriales y con trastornos cognitivos. También es nuestra política ofrecer a los pacientes, incluidos quienes tienen discapacidades, acceso a los programas y servicios que ofrecemos y beneficios de participación en ellos y, en la máxima medida factible, eliminar barreras a ese acceso y esa participación, cuando se lo pueda lograr con facilidad.

PROCEDIMIENTOS

Los establecimientos de HealthSouth no cobrarán a los pacientes por brindarles acceso físico significativo (servicios de traducción e interpretación o uso de ayudas auxiliares).

También, en forma continua, HealthSouth tomará las medidas razonables para: (1) identificar y eliminar las barreras que impiden el acceso, (2) llevar a cabo la capacitación periódica o recurrente del personal a fin de garantizar su implementación significativa y rentable, y (3) mantenerse bien informado sobre nuevos desarrollos, políticas y tecnologías que con el tiempo brinden nuevas soluciones para el acceso y la participación.

El establecimiento se asegurará de que todos los pacientes reciban el documento de Derechos y Responsabilidades del Paciente, que constituye el Anexo 5 de esta política.

1. Procedimientos en caso de Dominio Limitado del Inglés

A fin de determinar mejor el idioma que habla una persona, se entregará al paciente el Anexo 1 de esta política. El Anexo 1 proviene del Departamento de Comercio de la Oficina del Censo. Es una tarjeta de instrucciones de idioma "I Speak" escrita en 38 idiomas, que puede utilizarse para identificar el idioma que habla una persona que accede a los servicios que brindan los programas o actividades con asistencia federal.

2. Interpretación Oral

- a. HealthSouth proporcionará interpretación oral para tratamientos. Se ha contratado a Language Services Associates ("LSA") para que brinde ese servicio a los establecimientos con costo reducido. Para obtener un número de llamada para el hospital o para saber más de Language Services Associates, consulte el Anexo 2 de esta política. Puede utilizar el listado de números de retransmisión en el estado (Anexo 3).

Algunas personas con LEP pueden preferir o solicitar utilizar a un familiar o amigo como intérprete. No obstante, no se utilizará a los familiares o amigos de una persona con

LEP como intérpretes en tratamientos, a menos que así lo solicite esa persona en forma específica y después de que el hospital le haya ofrecido un intérprete sin cargo. Se documentarán la oferta y la respuesta respectivas en el expediente de esa persona. Si la persona con LEP elige utilizar como intérprete a un familiar o amigo, deberán considerarse cuestiones de competencia de la interpretación, confidencialidad, privacidad y conflicto de intereses. Si el empleado de HealthSouth cree en forma razonable que el familiar o amigo no son competentes o apropiados por alguna de esas razones, se le deberá proporcionar el servicio de un intérprete alternativo.

A fin de garantizar la confidencialidad de la información y la comunicación exacta, no se utilizará como intérpretes a otros pacientes en tratamientos.

- b. Servicios Contratados de Interpretación Oral y la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés): No se exige a un hospital obtener la autorización de una persona para usar o divulgar información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) al proveedor nacional contratado por HealthSouth para servicios de interpretación. Sin embargo, si un hospital tiene una relación contractual con un proveedor de servicios de interpretación que no sea Language Services Associates, se deberá obtener un Acuerdo de Asociados Comerciales (BAA, por sus siglas en inglés).

3. Material Escrito

- a. Los establecimientos de HealthSouth tienen obligación de proporcionar traducción del material escrito a los pacientes con LEP. Vea en el Anexo 4 una notificación de los derechos de los pacientes traducida al español.
- b. Si un hospital necesita traducción a otros idiomas de la notificación de los derechos de los pacientes, el establecimiento deberá trabajar con HealthSouth Print Solutions (866-711-7970) para obtener estos servicios.
 - i. Si un hospital tiene un grupo de personas de con LEP que habla el mismo idioma y constituye el 5 % de las admisiones (en situaciones de pacientes tanto hospitalizados como ambulatorios), o 1000 pacientes (la que resulte menor), elegibles para recibir los servicios que se encuentren o pudieran oportunamente verse afectados, el hospital deberá trabajar con HealthSouth Print Solutions (866-711-7970) para obtener servicios de traducción.

4. Procedimientos para Deficiencias Sensoriales

- a. Sordera y Dificultades Auditivas
 - 1. En cada hospital se ofrecerán otras opciones que no sean intérpretes mientras el resultado sea una comunicación eficaz. Cualquier alternativa deberá conversarse con pacientes sordos o con dificultades auditivas, en especial los que no estén al tanto de que dichas alternativas están permitidas por la ley. Algunas alternativas aceptables son tomar notas, material escrito, lectura de labios y correo electrónico.

En caso de que una persona solicite un intérprete o que el hospital determine que la información debería brindarla un tercero, entonces estarán disponibles las siguientes alternativas, según la situación de esa persona. Hay personas sordas o con dificultades auditivas que pueden preferir o solicitar utilizar a un familiar o amigo como intérprete. Sin embargo, no se usará a esos familiares o amigos como intérpretes a menos que la persona lo solicite en forma específica y después de que el hospital haya ofrecido un intérprete sin cargo. Se documentarán la oferta y la respuesta respectivas en el expediente de esa persona. Si la persona sorda o con dificultades auditivas elige utilizar a un familiar o amigo como intérprete, deberán considerarse cuestiones de competencia de la interpretación, confidencialidad, privacidad y conflicto de intereses. Si el empleado de HealthSouth cree en forma razonable que el familiar o amigo no son competentes o apropiados por alguna de esas razones, se debería brindar el servicio de un intérprete alternativo.

No se utilizará a otros pacientes como intérpretes, a fin de garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación precisa. Algunas opciones de otros servicios son:

- i. Servicios de intérprete de Lengua de Señas Americano, disponibles mediante LSA.
- ii. Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD, por sus siglas en inglés): en cada hospital se elaborará documentación escrita que indique dónde se ubica el dispositivo, cómo operarlo y el número de teléfono. Si el hospital no cuenta con un TDD, puede comunicarse con el estado en el que se encuentra para determinar cómo utilizar los servicios estatales de retransmisión (vea el Anexo 3).

2. Según el equipamiento tecnológico que tenga, el hospital puede elegir ofrecer el servicio "voz a texto" o interpretación de retransmisión o remota por video. Este servicio se ofrece a través de LSA.

b. Deficiencia Visual

1. El hospital proporcionará un lector a las personas con deficiencias visuales, que puede ser un integrante del personal, para que lea en voz alta al paciente el contenido de cualquier material escrito sobre beneficios, servicios, renuncia de derechos y formularios de consentimiento para tratamiento. En estos casos, el hospital deberá tener un testigo de la lectura de los documentos y anotar en el historial médico del paciente qué materiales se le leyeron y se atestiguaron; o

2. El hospital también puede proporcionar material en letra grande, grabado y en sistema Braille. Debe tener además documentación escrita sobre qué ayudas están disponibles, dónde se encuentran y cómo se utilizan.

c. Impedimentos del habla

1. El hospital puede usar una combinación de los métodos mencionados según el nivel y tipo de deficiencia. En cualquier caso, deberá tener documentación escrita que indique qué material escrito, máquinas de escribir, TDD y computadoras están disponibles para facilitar la comunicación con personas con impedimentos del habla.

5. Procedimientos para Trastornos Cognitivos

En el caso de personas con trastornos cognitivos, incluidas discapacidades de aprendizaje, el hospital deberá utilizar diversos medios para abordar sus necesidades especiales de comunicación, que dependerán del tipo y la gravedad del trastorno del paciente.

Estos son algunos ejemplos de características de acceso para personas con trastornos cognitivos:

- Servicios de lectura o descripciones orales de servicios, previa solicitud.
- Según su equipamiento tecnológico, el hospital puede ofrecer servicio "voz a texto" o interpretación de retransmisión o remota por video.
- El hospital se podrá poner en contacto con una organización de servicios para discapacitados como las filiales de ARC de los Estados Unidos, United Cerebral Palsy, Easter Seals, Na.

6. Procedimientos y Derechos de Accesibilidad:

- a. Todos los establecimientos de HealthSouth deben garantizar que las personas con discapacidades, incluidas personas con deficiencias auditivas y visuales, tengan acceso y puedan utilizar todos sus programas y actividades. La accesibilidad abarca tanto acceso físico al edificio y salas o equipos de examen, como acceso programático a los servicios de HealthSouth.

Estos son algunos ejemplos de características de acceso para consideraciones físicas o ambientales:

- Espacios de estacionamiento interno convenientes destinados a personas con discapacidades.
- Rebajes de bordillo y rampas entre las áreas de estacionamiento y los edificios.
- Acceso plano al nivel de primer piso y elevador a todos los demás pisos.
- Consultorios, baños, áreas de espera públicas, cafeterías, áreas de tratamiento de pacientes, incluidas salas de examen y de pacientes que sean accesibles.

- Gama completa de ayudas de apoyo y comunicación para personas con deficiencias auditivas, visuales, del habla o de habilidades manuales sin cargo adicional.

En general, se eliminarán (en las instalaciones existentes) de un establecimiento los obstáculos al acceso físico cuando sea "factible con rapidez". Se considera que se puede retirar o modificar una barrera en forma factible y con rapidez cuando se lo puede hacer con facilidad y poca dificultad o gasto. Estos son ejemplos de eliminación o modificación de barreras factible con rapidez: armar una rampa de unos cuantos pasos, instalación de barras de sujeción en la pared cuando se requiere solo una modificación estructural menor del muro, y colocación de teléfonos públicos a una altura accesible a personas en sillas de ruedas y otros dispositivos.

No se exige a un establecimiento hacer cada parte de sus instalaciones físicamente accesible y utilizable a personas con discapacidades. Sin embargo, se harán esfuerzos razonables para lograrlo. Si una instalación no puede realizar las adaptaciones para una persona con una discapacidad, deberá encontrar un proveedor alternativo y derivarla a servicios que sean accesibles, con seguimiento para asegurarse de que el proveedor de derivación cumple en forma apropiada con las necesidades de esa persona.

- b. Animales de Servicio: [están entrenados para realizar tareas tales como guiar a invidentes, alertar a personas sordas o con dificultades auditivas, empujar sillas de ruedas, alertar y proteger a personas que están sufriendo una convulsión, entre otras.](#) Se debe permitir a las personas con discapacidades acudir con sus animales de servicio a las áreas del hospital a las que se permite el acceso normal de pacientes y visitantes, a menos que eso genere una alteración fundamental en el flujo o las instalaciones o sea una amenaza directa a la seguridad de otras personas o para el hospital.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- En el hospital pueden preguntar si un animal es de servicio o en qué tareas se lo ha entrenado, pero no pueden exigir que lleve tarjetas de identificación especiales ni preguntar sobre la discapacidad de la persona.
- No se pueden cobrar cargos extra a las personas con discapacidades que utilizan animales de servicio, ni aislarlas de otros pacientes o tratarlas de manera menos favorable. Sin embargo, si en general se cobra a los visitantes por daños que causen, se puede cobrar a un paciente o visitante con una discapacidad por los daños causados por su animal de servicio.
- No se puede pedir a una persona con una discapacidad que retire a su animal de servicio de las instalaciones a menos que: (1) esté fuera de control y su dueño no tome medidas efectivas para controlarlo (por ejemplo, un perro que ladra en forma repetida e intranquiliza a los pacientes) o (2) representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas.

Puede hallar más información en el anexo 6.

7. Proceso de Denuncias Civiles de Pacientes

Queja por Discriminación

- a. Debe tratarse con respeto y dignidad a todos los pacientes que busquen tratamiento en un establecimiento de HealthSouth. No se negará tratamiento a los pacientes por razones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, credo o religión, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física.
- b. Queja por Discriminación

Se debe informar a los pacientes sobre el proceso para presentar por escrito una denuncia o queja contra HealthSouth o directamente en la Oficina de Derechos Civiles por discriminación basada en su discapacidad. Quienes deseen presentar una denuncia o queja contra HealthSouth por violación de esta política deben recibir una copia de la Declaración de No Discriminación y Cómo Presentar una Queja (Anexo 7).

Todas las denuncias o quejas por escrito relativas a presunta discriminación en el marco de esta política deben presentarse dentro de los treinta (30) días de ocurrido el incidente a:

HealthSouth Corporation

Attn: Legal Services Department

3660 Grandview Parkway, Suite 200

Birmingham, AL 35243

Queja por Obstrucción de Accesibilidad

Si un paciente desea presentar una denuncia por violaciones de accesibilidad, en el establecimiento deberán indicarle realizar el siguiente proceso:

- a) El paciente conversará primero sobre la cuestión con su proveedor o el personal de HealthSouth (médico, enfermera, etc.) para determinar si puede resolverse de inmediato;
- b) Si el proveedor no puede ofrecer una solución aceptable, se derivará al paciente al coordinador de accesibilidad designado en la instalación, quien intentará brindar una solución conveniente.

El Director Corporativo de Administración del establecimiento es responsable de coordinar los esfuerzos de HealthSouth para este acceso a las instalaciones. Ese funcionario actuará como recurso centralizado y especialista de asistencia técnica de cumplimiento de los requisitos de acceso de las instalaciones a fin de mejorar la responsabilidad y coordinar soluciones significativas y rentables entre el establecimiento de HealthSouth y la sede central corporativa.

Deberá contactarse al Director Corporativo de Administración del establecimiento de HealthSouth [205-970-5951] para solicitar asistencia si:

- Un establecimiento no es seguro en cuanto a su acatamiento de esta política o existe algún problema o inquietud sobre la accesibilidad a la instalación.
- Un establecimiento planifica renovaciones a cualquier parte de sus instalaciones (el personal del departamento asistirá en el diseño a fin de eliminar los obstáculos al acceso durante los procesos de planificación o renovación).
- Un inspector llama para programar una inspección relacionada con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).

Otras Quejas

Si un paciente en un centro con internación desea presentar una queja o denuncia relacionada con la calidad de la atención u otros asuntos no considerados en esta política, se las abordará de acuerdo con la Política de Administración de Riesgos, n.º 625: Política de Denuncias y Quejas de Pacientes y Clientes. |

PAUTAS

n/c

REFERENCIAS

n/c

NOTAS

Contacto: Maresha Watts, Directora, Auditoría de Cumplimiento maresha.watts@healthsouth.com |