



RECIBA EL CUIDADO QUE NECESITA

Guía para personas con incapacidad

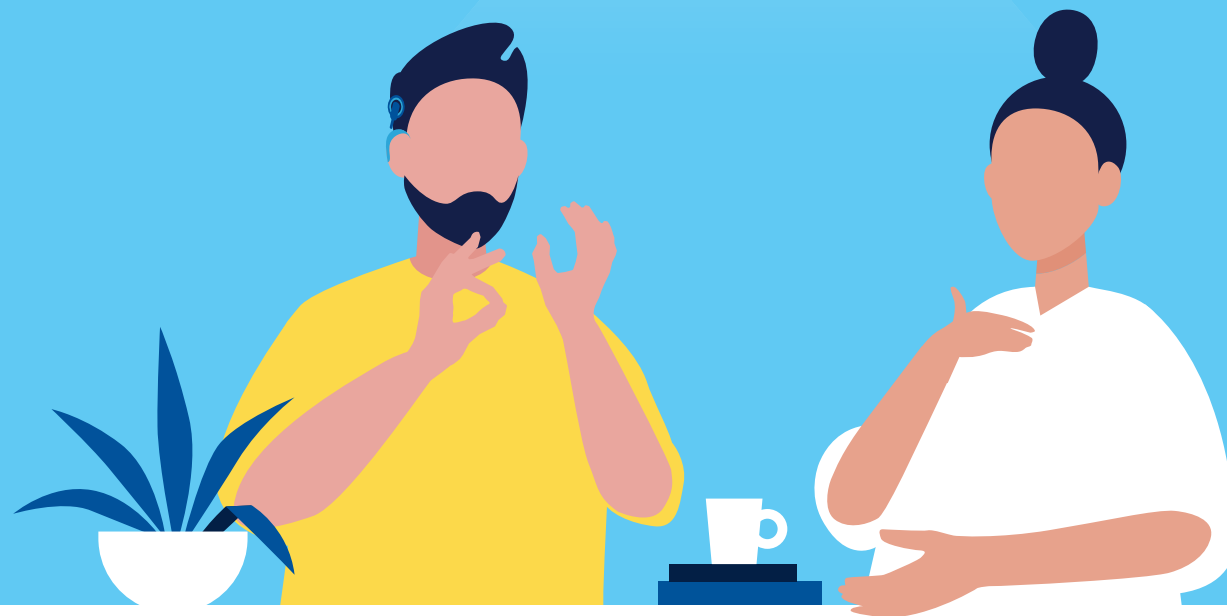


TABLA DE CONTENIDOS



1. Comprenda sus derechos	3
2. Trabaje con su proveedor para recibir el cuidado que necesita.....	4
3. Qué hacer ante las dificultades	7
4. Para más información.....	7
5. Control de citas	8
6. Coordinar una cita.....	9
7. Antes de la cita	10
8. Durante la cita	11
9. Luego de la cita	12
10. Sus preguntas	13

¿Sabía que los proveedores de salud están obligados a ofrecer el acceso a los servicios médicos sin discriminación por motivos de incapacidad?



ENTIENDA SUS DERECHOS

Usted tiene el derecho a acceder a los mismos servicios médicos que cualquier otra persona.

Esto significa que los proveedores:

- No deben negarle el cuidado o servicios médicos porque no tienen acceso a ciertos edificios, salas de examen o equipamiento.
- Tienen que brindarle información en un formato accesible.
- Pueden ofrecerle servicios a través de canales/medios alternativos, tales como reuniones virtuales.

Usted tiene el derecho a modificaciones, dispositivos auxiliares y servicios razonables.

Esto significa que los proveedores deben:

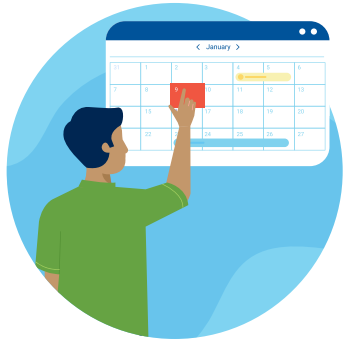
- Proporcionarle intérpretes de lengua de señas calificados, dispositivos de escucha asistida o materiales en braille o en letra grande.
- Permitir el ingreso de animales de apoyo a las salas de internación y de examen. (En este caso, nos referimos a cualquier perro entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona con incapacidad).

Las leyes federales protegen sus derechos y prohíben la discriminación.

Esto significa que los proveedores no tienen permitido:

- Rehusarse a prestarle servicio o hacerle esperar más tiempo sólo porque usted tiene una incapacidad.
- Hacer que usted traiga una persona para ayudar en la interpretación, la lectura u otros tipos de asistencia.
- Cobrarle aparte por los servicios de transcripción al braille o interpretación a lengua de señas.
- Denegarle el acceso a ciertos servicios cubiertos por las exenciones de Medicaid propias de los estados.

TRABAJE CON SU PROVEEDOR PARA RECIBIR EL CUIDADO QUE NECESITA



Cuando coordine una cita, especifique al personal cuáles son sus necesidades a causa de su incapacidad.



Al comienzo de la cita, comuníquese si necesita realizar adaptaciones a causa de su incapacidad. Puede solicitar al proveedor que se cambien ciertos detalles de la interacción con usted. Por ejemplo, si usted es ciego, puede solicitar que se le describa lo que está pasando durante el examen y se le den señales verbales antes de tocarlo.



Durante la cita, hágale saber a su proveedor si siente que hay algún problema. Si no le es cómodo hacer eso, se lo puede comunicar por escrito o por teléfono después de la cita.



QUÉ HACER ANTE LAS DIFICULTADES

- Comunique a su proveedor o al administrador del consultorio qué problemas hubo y acuerden cómo el personal puede cubrir sus necesidades.
- Mantenga un diario escrito o electrónico para tomar nota de sus preocupaciones.
- Si tiene cobertura de Medicare y/o Medicaid y siente que un proveedor le ha tratado de manera injusta por su incapacidad, haga una queja anónima por discriminación.



Para más información sobre cómo realizar una queja anónima por discriminación:

- **Llame a la Oficina de Derechos Civiles del HHS** sin cargo (800) 368-1019 o al teléfono de texto sin cargo (800) 537-7697; o bien
- **Visite:** ocrportal.hhs.gov/ocr/; o
- **Envíe su queja por correo a:**
U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201

Para información sobre pagos y reclamos de Medicare:

- **Visite:** [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov) o llame al 1-800-Medicare (1-800-633-4227)
Usuarios sordos pueden llamar al teléfono de texto 1-877-486-2048

LISTA DE CONTROL DE CITAS PARA PERSONAS CON INCAPACIDAD

La lista de las siguientes páginas puede ayudarle a recibir el cuidado que necesita antes, durante y después de su cita médica.

Cuando llame para coordinar una cita, cuénteles al coordinador sobre sus necesidades y qué adaptaciones requiere a causa de su incapacidad. Pregunte qué es de esperarse durante la cita. Esto lo ayudará a usted y a su proveedor a prepararse para la cita.

Si el coordinador que le atiende no se encuentra en el consultorio de su proveedor, puede llamar al consultorio directamente para hablar de sus necesidades y expectativas.

Si elige coordinar una cita en línea, intente describir qué necesita en el formulario, o bien aclárelo luego mediante una llamada.



HACER UNA CITA

- ¿Qué es de esperarse durante la cita?
- ¿Cómo voy a recibir la asistencia específica que requiero? Por ejemplo: "Necesito ayuda para moverme hasta la camilla".
- ¿Puedo coordinar un tiempo extra para mi cita?
- ¿Cómo voy a acceder al edificio, al consultorio, a las salas de examen, a los baños, a las balanzas y a otras máquinas?
- ¿Cuáles son mis opciones de transporte y estacionamiento?
- ¿Hay alguien disponible para asistirme al llegar al establecimiento?
- ¿Qué formularios debo completar? ¿Puedo hacerlo antes de la cita? ¿Se me brindarán en formatos accesibles?
- ¿Cuál es la mejor manera de tomar nota de lo que hablo con mi proveedor? ¿Me darán un resumen de mi cita en un formato accesible o puedo usar un dispositivo de grabación durante mi cita?



ANTES DE LA CITA

Es importante venir preparado para su cita. Algunas formas de prepararse son:

- Escribir o grabar las preguntas que quiere hacerle a su proveedor. Ensayar la conversación.
- Recopilar la historia clínica de su familia para que pueda comunicársela a su proveedor.
- Traer su tarjeta de seguro, una lista de las medicaciones que usa/toma y sus respectivas dosis y los datos de contacto de su farmacia y demás proveedores.
- Decidir cómo conseguirá una cita y hacer planes con las personas que vayan a acompañarlo.*
- Verificar la disponibilidad de estacionamiento accesible o, si toma el transporte público, la ruta desde su parada hasta el consultorio.
- Llevar consigo una libreta o grabadora,[†] o bien pedirle al familiar o la persona de apoyo que lo acompaña que tome notas.

* Consulte a su proveedor las últimas políticas sobre acompañantes a la cita.

† Solicite el permiso de su proveedor antes de grabar, ya que las regulaciones de grabación de audio cambian de acuerdo con el estado. Algunos estados se rigen por las leyes federales, las cuales permiten grabar si al menos una persona en la conversación le dio su permiso. Otros, exigen el permiso de todas las personas involucradas.



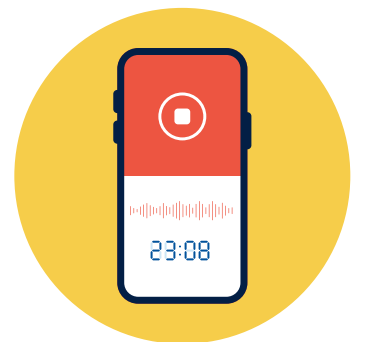
DURANTE LA CITA

Incluso si viene preparado, a veces, las cosas no van de acuerdo con el plan o surgen conflictos inesperados.

Cuando sucede esto, es importante hacérselo saber a alguien. Así, su proveedor y el personal del consultorio pueden hacer cambios para que usted reciba el cuidado que necesita. Será útil entonces:

- Recordarle al personal sus requerimientos de asistencia previos a la cita.
- Solicitar cualquier modificación razonable que necesite (como grabar la cita u otros servicios auxiliares).
- Contarle a alguien si se le está pidiendo que haga una tarea que le resulta difícil.
- Ser directo, honesto y específico con su proveedor acerca de sus problemas de salud.
- Hacer las preguntas que trajo preparadas.
- Repetir lo que dijo el proveedor con sus propias palabras para asegurarse de haber entendido bien.
- Escribir o grabar toda información nueva o pasos a seguir, o bien solicitar esto de su familiar o acompañante.*

* Consulte a su proveedor las políticas más recientes sobre acompañantes a la cita.



LUEGO DE LA CITA

Asegúrese de hacer un seguimiento de cualquier preocupación pendiente durante su **cita con su proveedor**. Puede preguntarle a su proveedor sobre:

- Recibir un resumen de su cita en formato accesible.
- Los pasos a seguir o próximas citas futuras que recomienda su proveedor.
- Cómo y cuándo empezar una nueva medicación.



Si usted siente que no ha sido tratado justamente durante su visita por su incapacidad, puede hablar con el gerente del consultorio.

Si necesita atención adicional y tiene cobertura de Medicare o Medicaid, puede completar un formulario de queja en línea con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services, HHS), en la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR) en el sitio web ocrportal.hhs.gov/ocr/, llamar sin cargos al (800) 368-1019 (teléfono de texto sin cargos: (800) 537-7697), o bien enviar su queja por correo al U.S. Department of Health and Human Services: 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201

SUS PREGUNTAS

Pregunta 1: _____

Pregunta 2: _____

Pregunta 3: _____

Sus otros proveedores

Proveedores, establecimientos y números telefónicos: _____

Medicación y dosis: _____



go.cms.gov/c2c

Pagado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
Fecha de revisión: mayo de 2022 Publicación No. 12139-S

El costo de producción, publicación y distribución de este documento fue cubierto por los impuestos.

Los contenidos de este documento no tienen vigencia ni eficacia legislativa ni pretenden comprometer al público de ninguna manera, a menos que se lo incorpore a un contrato específico. Este documento tiene la sola intención de ofrecer claridad al público con respecto a requerimientos legales ya existentes.