



Voice - (212) 264-3313, (800) 368-1019
TDD - (212) 264-2355, (800) 537-7697
Fax - (212) 264-3039
<http://www.hhs.gov/ocr>

Office for Civil Rights, Region II
Jacob Javits Federal Building
26 Federal Plaza, Suite 3312
New York, NY 10278

30 de Agosto de 2016

Estimados Directores Ejecutivos:

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derecho Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) y Administración de Servicios y Recursos de Salud (HRSA, por sus siglas en inglés) escribimos esta carta para extender el conocimiento de un asunto importante que afecta la prestación de servicios médicos a personas sordas y con dificultades auditivas – la prestación de ayudas auxiliares y servicios para asegurar una comunicación eficaz.

OCR es responsable de hacer cumplir la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Rehabilitation Act of 1973 (“Sección 504”) y la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (Patient Protection and Affordable Care Act (“Sección 1557”). Estas leyes Federales requieren que los hospitales, los proveedores de atención de salud, Centros de Salud financiados por HRSA y otros Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC, por sus siglas en inglés), clínicas, consultorios médicos y otras entidades, presten servicios a personas con discapacidades de forma no discriminatoria. Esto incluye proveer recursos auxiliares apropiados y servicios a pacientes sordos y con dificultades auditivas y sus miembros de familia cuando necesario para asegurar la comunicación eficaz por proveedores de servicios.

Por más de 50 años, centros de salud financiados por HRSA han proveído atención de salud preventiva y primaria de alta calidad a pacientes independientemente de su capacidad de pago. Aproximadamente 1 en 14 personas en los Estados Unidos dependen de centros de salud financiados por HRSA para recibir atención médica.

Más de 1,300 de estos centros de salud operan aproximadamente 9,000 sitios de prestación de servicios en cada estado de los Estados Unidos, D.C., Puerto Rico, las Islas Vírgenes y la Cuenca del Pacífico; estos centros de salud emplean a más de 170,000 funcionarios que proveen atención a casi 23 millones de pacientes. Para millones de estadounidenses, incluyendo algunas de las personas más vulnerables y familias, centros de salud son los hogares de atención médica esencial donde encuentran servicios que promueven la salud, diagnostican y tratan enfermedades y discapacidades y ayudan a hacer frente a retos ambientales que los ponen en riesgo.

HRSA y OCR entraron en un acuerdo de colaboración para mejorar la igualdad de acceso a atención médica para personas sordas y con dificultades auditivas. Como parte de nuestra asociación, estamos publicando esta carta de asistencia técnica para ayudar a los Centros de Salud Federalmente Calificados de HRSA y proveedores de atención de salud a entender sus obligaciones de proporcionar asistencia y servicios auxiliares para pacientes sordos y con dificultades auditivas y sus familiares.

Una comunicación eficaz es crítica en entornos de atención médica. El fracaso de asegurar la comunicación eficaz en tales ajustes puede llevar a un malentendido de los síntomas de un paciente y así a un diagnóstico inadecuado y tratamiento médico retrasado o impropio. También puede causar faltas de comunicación acerca de instrucciones médicas importantes e información de la medicación o advertencias.

La Sección 504, el ADA y la Sección 1557 requieren de hospitales, médicos, Centros de Salud Federalmente Calificados, clínicas y prácticas médicas y otras entidades provean ayudas auxiliares y servicios cuando sea necesario para comunicarse con personas que tienen discapacidades de comunicación tales como déficits auditivos y del habla. Ayudas auxiliares y servicios pueden incluir: intérpretes cualificados, servicios de transcripción asistida por ordenador (también llamado CART), dispositivos de audición asistida, subtitulación, apuntes, materiales escritos, teléfono auricular amplificadores, dispositivos de audición asistida y sistemas de teléfonos compatibles con audífonos, subtítulos decodificadores, dispositivos de telecomunicación para personas sordas (TDDs), exhibiciones de videotexto y otros métodos eficaces de información oral y comunicación accesible.

Los servicios o las ayudas que deben preverse para asegurar una comunicación eficaz dependerán de las capacidades de la persona sorda o con dificultades auditivas, el método principal utilizado por la persona para comunicarse y la complejidad y la naturaleza de las comunicaciones que se requieran. Para comunicaciones complicadas e interactivas, un intérprete de lenguaje de señas calificado puede ser necesario para una comunicación efectiva. Situaciones donde puede requerirse un intérprete de lenguaje de señas incluyen, pero no se limitan a, discutiendo los síntomas de un paciente y condición médica, medicamentos e historial médico; explicar y describir las condiciones médicas, pruebas, tratamientos, medicamentos, cirugía y otros procedimientos; proporcionar un diagnóstico, pronóstico y recomendación para el tratamiento; obtener el consentimiento informado para el tratamiento; comunicación con el paciente durante el tratamiento, los procedimientos, la prueba y durante las rondas del médico; proveer instrucciones para medicamentos, actividades posteriores al tratamiento y seguimiento tratamientos. Sin embargo, para interacciones relativamente simples y breves que no impliquen la discusión o la prestación de asistencia médica, intercambiando notas escritas probablemente sea una comunicación efectiva.

Para obtener más información sobre la comunicación con las personas sordas y con dificultades auditivas en el medio hospitalario, por favor consulte los siguientes recursos vinculados que tanto OCR y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos han publicado en sus sitios web:

<http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/specialtopics/hospitalcommunication/index.html>;
<http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/factsheets/effcomm.html>;
<http://www.ada.gov/hospcombr.htm>; <http://www.ada.gov/effective-comm.htm>

Estos recursos incluyen también algo de material de comunicación eficaz con personas que tienen otras discapacidades, así como las personas que tienen conocimientos limitados de inglés, y en relación con cuestiones de privacidad en virtud de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos.

Reconocemos que los familiares juegan un papel vital en la atención de un paciente y su participación es a menudo importante para garantizar que los servicios de salud sean accesibles y comprendidos. Sin embargo, el intercambio de información preciso es fundamental para un proveedor de atención médica diagnosticar correctamente y brindar una atención

adecuada y proveer tratamiento médico a un paciente. Mientras que las personas sordas o con dificultades auditivas son acompañadas frecuentemente a citas médicas por familiares y amigos que usan como intérpretes, estos individuos a menudo carecen de la imparcialidad y vocabulario especializado necesario para interpretar información médica con eficacia y precisión. Esto es frecuentemente el caso con hijos menores de edad. La Sección 504, la ADA y la Sección 1557 responsabilizan directamente a los proveedores de cuidado de la salud de proveer una comunicación eficaz, incluyendo el uso de intérpretes calificados. Bajo los estándares de la Sección 1557 y la ADA, un proveedor de atención médica puede depender de un compañero para interpretar en sólo dos situaciones:

- (1) En caso de emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, un niño adulto o menor acompañando a una persona que utiliza el lenguaje de señas puede depender para interpretar o facilitar la comunicación sólo cuando un intérprete calificado no está disponible.
- (2) En situaciones que no impliquen una amenaza inminente, un adulto acompañando a alguien que use lenguaje de señas puede depender para interpretar o facilitar la comunicación cuando lo solicita un) el individuo, b) el adulto acompañante está de acuerdo, y c) la confianza en el adulto acompañante es apropiada dadas las circunstancias. Esta excepción no se aplica a menores de edad.

Vea: <http://www.ada.gov/effective-comm.htm>

OCR y HRSA piden que tomen medidas para garantizar que sus centros ofrezcan a todas las personas con discapacidades, incluyendo a las personas sordas o que con dificultades auditivas con acceso pleno y equitativo y comunicación eficaz a servicios de salud proveído por sus centros.

OCR y HRSA siguen dispuestos a apoyarle en sus esfuerzos voluntarios para cumplir con leyes y reglamentos. Si necesita información adicional sobre cualquiera de los reglamentos antes mencionados o busca orientación, póngase en contacto con OCR o HRSA para obtener más información.

Gracias por su atención a este asunto.

Cordialmente,

_____/s/
Linda C. Colón
Gerente Regional
Región del Este y el Caribe
Oficina de Derechos Civiles
Departamento de Salud y
Servicios Humanos de los EE.UU.

_____/s/
Ronald E. Moss, MSW, CSW
Administrador Regional – Región II
Administración de Servicios y
Recursos de Salud
Departamento de Salud y
Servicios Humanos de los EE.UU.