



DEPARTMENT OF DISABILITIES  
Carol Beatty, Secretary  
DEPARTMENT OF HEALTH  
Robert R. Neall, Secretary

## AVISO – PERSONAS DE APOYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES (24 DE SEPTIEMBRE DE 2020)

La ley estatal y federal prohíbe la discriminación de las personas en función de una discapacidad. Además, la Secretaría de Salud y la Secretaría del Departamento de Discapacidades requieren que todos los hospitales matriculados, instituciones relacionadas, instalaciones médicas independientes, instalaciones de atención ambulatoria independientes, centros de enfermedades crónicas, instalaciones de atención paliativa, instalaciones de rehabilitación integral, hogares de ancianos y programas de vida asistida de Maryland (de manera colectiva, proveedores de atención médica) adopte políticas que permitan que las personas de apoyo de las personas con discapacidades permanezcan junto a dichas personas durante las consultas a los proveedores de atención médica (el Aviso sobre el Acceso).

Si cree que uno de los proveedores de atención médica mencionados no está cumpliendo con el Aviso sobre el Acceso, podría presentar una queja ante la Oficina de Calidad de la Atención Médica del Departamento de Salud de Maryland siguiendo el procedimiento que se describe aquí:

<https://health.maryland.gov/ohcq/Pages/Complaints.aspx>.

Si cree que es víctima de discriminación por una discapacidad, puede presentar una queja ante cualquiera de las siguientes entidades:

Desde el 1 de octubre de 2020, puede presentar una queja ante la Oficina de Igualdad de Oportunidades del MDH, Unidad de Cumplimiento del Acceso Igualitario o ante la Comisión de Derechos Civiles de Maryland.

Oficina de Programas de Iguales Oportunidades del Departamento de Salud de Maryland

201 W. Preston Street, Suite 422

Baltimore, MD 21201

Teléfono: 410-767-6600

Fax: 410-333-5337

Directo a MD: 711

Correo electrónico:

Delinda Johnson Blake, Gerente de Cumplimiento del Acceso Igualitario a [delinda.blake@maryland.gov](mailto:delinda.blake@maryland.gov)

Andrea Gillespie, Jefa de Cumplimiento de Acceso Igualitario a [andrea.gillespie@maryland.gov](mailto:andrea.gillespie@maryland.gov)

**O**

Comisión de Derechos Civiles de Maryland (MCCR)

6 Saint Paul Street, Suite 900

Baltimore, MD 21202

Teléfono: 800-637-6247 | 410-767-8600

Directo a MD: 711

En línea: <https://mccr.maryland.gov/Pages/Intake.aspx>

También puede presentar quejas antes los siguientes organismos federales si cree que ha sido víctima de discriminación por parte de un proveedor de atención médica:

Departamento de Justicia de EE. UU. (por correo)

División de Derechos Civiles

950 Pennsylvania Avenue, NW

4CON, 9th Floor Washington, DC 20530

En línea: <https://civilrights.justice.gov/report/>

Fax: (202) 307-1197

Puede encontrar más información sobre el proceso de presentación de quejas ante el Departamento de Justicia visitando:

[https://www.ada.gov/filing\\_complaint.html](https://www.ada.gov/filing_complaint.html)

**U**

Operaciones de Administración de Casos Centralizados Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (por correo)

200 Independence Avenue, S.W.

Room 509F HHH Bldg.

Washington, D.C. 20201

Correo electrónico a [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

En línea: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Puede encontrar más información sobre el proceso de quejas ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos visitando:

<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

Carol A. Beatty  
Secretaría, Departamento de Discapacidades

Robert R. Neall  
Secretario, Departamento de Salud

**HC HOLY CROSS  
HEALTH**  
A Member of Trinity Health

Moving Life Ahead™

# ACCESO A AYUDA PARA PACIENTES CON DISCAPACIDADES

## Descripción General de la Política

De conformidad con las normas de control de infección aplicables, Holy Cross Health tomará las medidas razonables para garantizar un acceso significativo e igualdad de oportunidades para participar de sus servicios a pacientes con discapacidades y a sus personas de apoyo, incluso durante una emergencia de salud pública declarada. Esta política explica un proceso para que las personas con discapacidades y sus personas de apoyo propongan adaptaciones razonables así como el proceso de reclamo asociado en caso de surgir dudas sobre tales adaptaciones razonables. Esta política explica también las normas para la comunicación con las familias y los cuidadores de los pacientes con discapacidades que no tienen una persona de apoyo que los acompañe.

## Definiciones

### Discapacidad

Acorde con los términos definidos en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Ley de Enmienda de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, el término "discapacidad" significa, en relación con una persona, a) un impedimento físico o mental que limita significativamente una o más actividades de la vida cotidiana de dicha persona, b) un registro de dicho impedimento o c) que se considere que padece dicho impedimento. Un impedimento que es episódico o está en remisión se considera discapacidad si limita significativamente una actividad importante de la vida cotidiana cuando está activo. La determinación acerca de si un impedimento limita significativamente una actividad importante de la vida cotidiana se deberá tomar independientemente de los efectos de alivio de las medidas mitigantes, incluidos, entre otros, medicamentos y equipos. Las principales actividades de la vida cotidiana incluyen, entre otras, el cuidado personal, la realización de tareas manuales, ver, escuchar, comer, dormir, caminar, pararse, levantar, inclinarse, hablar, respirar, aprender, leer, concentrarse, pensar, comunicarse y trabajar.

Las principales actividades de la vida cotidiana también incluyen el funcionamiento de una función corporal principal, incluidas, entre otras, funciones del sistema inmunitario, crecimiento celular normal, digestión, el cerebro y la reproducción.

### Paciente que requiere ayuda

Esta política define al paciente que requiere ayuda ampliamente como un paciente para quien se indica clínicamente una adaptación razonable o la participación de una persona de apoyo, cuando dicha adaptación razonable o la participación de la persona de apoyo mejorarían la atención o el tratamiento del paciente según el juicio profesional del proveedor del paciente. Dichos pacientes pueden incluir, entre otros, pacientes con discapacidades intelectuales o de desarrollo, pacientes con discapacidades o limitaciones físicas y pacientes con trastornos neurocognitivos.

### Persona de apoyo

Una persona de apoyo es un miembro de la familia, asistente de atención personal, proveedor de servicio de discapacidad similar, u otra persona que tenga conocimiento del manejo o la atención del paciente que esté autorizada a ayudar al paciente en la toma de decisiones.

### Cómo Garantizar Acceso Adecuado a las Personas de Apoyo

Tal como se describe en la Política de Responsabilidades y Derechos de los Pacientes, los pacientes tienen derecho a que una persona de su elección permanezca con ellos durante su estancia hospitalaria excepto cuando la presencia de dicha persona infrinja el derecho o la seguridad de otros o esté médica o terapéuticamente contraindicado.

Una emergencia de salud pública declarada presenta muchos obstáculos únicos, entre los que se incluye el tratamiento de personas con discapacidades para quienes el acceso a las personas de apoyo puede verse limitado a fin de proteger al paciente y a las demás personas. La restricción de las visitas cambia en función de las directrices vigentes de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y otras fuentes oficiales y podría incluir que no se permitan visitas. Una excepción es que una persona de apoyo legalmente autorizada para un paciente que requiere ayuda podría acompañar, visitar o permanecer en el hospital

durante un período acordado cuando la presencia de la persona de apoyo esté indicada clínicamente y el paciente se pudiera beneficiar con la intervención de la persona de apoyo. La presencia de la persona de apoyo debe ser factible según las normas del CDC y otras normas de control de infecciones.

Algunos ejemplos de cuándo se puede vincular la presencia de una persona de apoyo con la atención eficaz de una persona con discapacidad pueden incluir, entre otros:

- Un paciente con una discapacidad intelectual o de desarrollo o un trastorno cognitivo que pueda no comprender al equipo de atención pero cuya persona de apoyo podría mejorar la comunicación y facilitar el tratamiento
- Un paciente cuya persona de apoyo sea contratada regularmente para el cuidado de paciente fuera del hospital y cuya presencia podría mejorar los resultados clínicos
- Un paciente cuya capacidad de comunicarse o comprender información puede estar limitada y cuya persona de apoyo faculte al paciente y al equipo de atención del paciente a cumplir con las necesidades del paciente

El equipo de atención debe evaluar cada instancia directamente relacionada con el paciente a fin de garantizar que la presencia de la persona de apoyo está clínicamente indicada y que el paciente se beneficiará con la intervención de la persona de apoyo. El equipo de atención podría limitar la cantidad de personas de apoyo en el centro a uno por vez.

Para obtener información sobre las visitas antes de llegar al Holy Cross Hospital, el paciente o persona de apoyo del paciente debería llamar al 301-754-7000 y preguntar por el departamento donde estará o donde ha sido internado el paciente. El paciente o la persona de apoyo del paciente debería analizar las estancias con la administración de enfermería o el equipo de atención del paciente. Para obtener información adicional, llame a la directora mayor de Patient Care Experience (Experiencia en Atención al Paciente) de Holy Cross Hospital al 301-754-7019.

Para obtener información sobre las visitas antes de llegar al Holy Cross Germantown Hospital, el paciente o persona de apoyo del paciente debería llamar al 301-557-6000 y preguntar por el departamento donde estará o donde ha sido internado el paciente. El paciente o la persona de apoyo del paciente debería analizar las estancias con la administración de enfermería o el equipo de atención del paciente. Para obtener información adicional, llame al vicepresidente de Program Development (Desarrollo de Programas) de Holy Cross Germantown Hospital al 301-557-5967.

Para obtener más información sobre las visitas a Holy Cross Health Network, póngase en contacto directamente con el centro de atención particular.

Las visitas:

- No deben tener síntomas de enfermedad, incluidos síntomas respiratorios o fiebre
- Deben estar dispuestos a que parte del personal les realice una evaluación de síntomas luego del ingreso inicial a las instalaciones y de manera periódica durante su estancia, incluida una verificación de temperatura, y deben abandonar el lugar en caso de que la temperatura sea superior a los 100 grados Fahrenheit
- Deben estar dispuestos a usar una máscara adecuada en presencia de otras personas, incluidos colegas, y a ponerse y quitarse el equipo de protección personal cuando se le indique
- Deben seguir los requerimientos relacionados con la movilidad dentro de las instalaciones.

Hay información adicional para las visitas disponible en el sitio web de Holy Cross Health y en la Política para Visitas del Holy Cross Health.

### Comunicación Cuando No Hay Persona de Apoyo Presente

Cuando no puede haber una persona de apoyo presente junto al paciente, el equipo de atención se asegurará de comunicarle regularmente a la

persona de apoyo la información pertinente para que esta persona de apoyo pueda contribuir con la atención del paciente. Estas comunicaciones deberían hacerse en tiempo real cuando sea posible y deben proporcionar suficientes detalles y tiempo como para que la persona de apoyo presente sus dudas o recomendaciones. El equipo de atención debe facilitar una interpretación adecuada para las personas de apoyo cuando sea necesario. Estas comunicaciones deben cumplir con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro de Salud (HIPAA) y otras leyes, reglamentaciones y normas de privacidad. Estas comunicaciones se documentarán en un expediente médico electrónico.

Las personas de apoyo también podrían iniciar una comunicación con el paciente llamando a la unidad. El hospital se esfuerza por ofrecer visitas virtuales entre los pacientes y las personas de apoyo siempre que es posible, y las personas de apoyo y los pacientes deberían preguntarles a los miembros del equipo de atención acerca de la disponibilidad y de cómo usar dichos servicios.

### **Requerimientos de Seguridad y Control de Infecciones para Personas de Apoyo**

En caso de declararse una emergencia de salud pública y que esta incluya una condición que represente un peligro biológico o químico para la persona de apoyo, el equipo de atención investigará todos los métodos razonables para satisfacer las necesidades del paciente sin tener que ingresar a la sala del paciente. Si el equipo de atención determina que la persona de apoyo debe estar junto al paciente y existe riesgo de contraer una enfermedad contagiosa o sufrir una lesión, el equipo de atención debe explicarle esto a la persona de apoyo, y la persona de apoyo debe estar de acuerdo en ingresar a la sala del paciente. El equipo de atención documentará la explicación y la aceptación en el expediente médico electrónico. El equipo de atención le proporcionará a la persona de apoyo el equipo de protección personal disponible. La persona de apoyo cumplirá con las instrucciones del equipo de atención, incluidas, entre otras, las instrucciones de movilidad dentro y fuera de la sala del paciente.

### **Solicitud de un Adaptación Razonable**

Los colegas y los proveedores deberían identificar a los pacientes con discapacidades cuando tengan contacto con el paciente en un centro de servicio de atención médica por anticipado o en el momento de necesidad. Esto incluye en el momento de programar servicios planificados, en el momento de realizar un registro o registro previo para ciertos servicios y en el momento del servicio por parte de un proveedor de atención médica. Todos los proveedores deben ofrecer y confirmar que los servicios de interpretación, los dispositivos de asistencia y demás adaptaciones razonables son necesarios y deben cumplir con las normas a fin de obtener y proporcionar dichas adaptaciones. Consulte la Política de Servicios de Interpretación y Traducción para obtener información adicional y normas relacionadas con los servicios de interpretación y traducción, incluido el servicio de interpretación de la Lengua de Señas Americana.

Holy Cross Health emplea numerosas medidas para ayudar a los pacientes con discapacidades, que incluyen, entre otras:

- Asegurarse de que sus programas, servicios, actividades e instalaciones sean accesibles
- Proporcionar servicios y programas en el contexto más integrado adecuado para las necesidades del paciente con una discapacidad
- Proporcionar dispositivos auxiliares a personas con discapacidades, sin costo adicional, cuando sea necesario para brindar igualdad de oportunidades para participar en un programa o actividad, o para beneficiarse con ellos
- Implementar procesos de quejas para abordar preocupaciones sobre el acceso desigual a los servicios y sobre una potencial discriminación por discapacidad.

Un paciente o una persona de apoyo podría solicitar una adaptación en cualquier momento. El paciente o persona de apoyo primero debería realizar

esta solicitud al equipo de atención. El equipo de atención debe prestar principal consideración a una adaptación expresada por un individuo y respetarla a menos que haya disponible otra medida igualmente efectiva para alcanzar el objetivo del tratamiento, que la adaptación básicamente altere el programa o la actividad, o que la adaptación resulte en una carga financiera o administrativa excesiva. Una medida igualmente efectiva debe darle al paciente una oportunidad igual de obtener el mismo resultado, el mismo beneficio o de alcanzar el mismo nivel de logro. Si el equipo de atención y el paciente o persona de apoyo de Acceso para el Apoyo para Pacientes con Discapacidades no pueden llegar a un acuerdo sobre la adaptación, el equipo de atención debe escalar la disputa primero al director de la unidad y, si fuera necesario, a puestos superiores en la cadena de mando.

### **Presentación de una Queja**

Holy Cross Health cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables y no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente en función de su edad, raza, grupo étnico, nacionalidad, religión, idioma, discapacidad física o mental, capacidad de pagar, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género. Tal como se describe en esta política, Holy Cross Health proporciona asistencia y servicios auxiliares a personas con discapacidades y ofrece un acceso adecuado para las personas de apoyo. Si un paciente o una persona de apoyo cree que Holy Cross Health no ha proporcionado correctamente estos servicios o el acceso a ellos, o si ha discriminado de algún otro modo en función de edad, raza, grupo étnico, nacionalidad, religión, idioma, discapacidad física o mental, capacidad de pagar, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género, el paciente o la persona de apoyo podrían presentar una queja a:

#### **Director de Holy Cross Hospital, Relaciones con Pacientes y Familias**

1500 Forest Glen Rd., Silver Spring, MD 20910

Teléfono: 301-754-7495 | TTY: 301-754-7406

Fax: 301-754-7494

Correo electrónico: SSMD-CustRelations@holycrosshealth.org

#### **Holy Cross Germantown Hospital Relaciones con Pacientes y Familias**

19801 Observation Dr., Germantown, MD 20876

Teléfono: 301-557-6495 | TTY: 301-557-7406

Fax: 301-557-5571

Correo electrónico: ssgtcustomerrelations@holycrosshealth.org

#### **Vicepresidente de Holy Cross Health Network, Operaciones de Prácticas y Asuntos Médicos**

1500 Forest Glen Rd., Silver Spring, MD 20910

Teléfono: 301-754-7871 | TTY: 301-754-7406

Fax: 301-754-7172

Correo electrónico: SSMD-CustRelations@holycrosshealth.org

Para obtener información adicional, consulte la Política de quejas y reclamos de Holy Cross Health y la Política de no discriminación de Holy Cross Health.

### **Información Adicional**

Para obtener información adicional, póngase en contacto con el Director Sénior de la Experiencia de los Pacientes del Holy Cross Hospital al 301-754-7019, con el vicepresidente de Desarrollo del Programa del Holy Cross Germantown Hospital al 301-557-5967, o con el vicepresidente de Holy Cross Health Network a Operaciones de Prácticas y Asuntos Médicos al 301-754-7871.