

CÓMO RECIBIR EL CUIDADO QUE USTED NECESITA

Una Guía Para
Las Personas con
Discapacidades



Tabla de Contenido

Entienda sus derechos	2
Trabaje con su proveedor de servicios médicos para que pueda recibir el cuidado que necesita	5
Qué hacer si tiene dificultades	6
Si desea información	7
Lista de verificación de citas — Cómo hacer una cita	8
Antes de su cita	10
Durante su cita	11
Después de su cita	12
Sus preguntas	13

Cómo recibir el cuidado **que usted necesita**

Una guía para las personas con discapacidades

¿Sabía que quienes ofrecen los servicios médicos o proveedores tienen la obligación de darle acceso a servicios médicos a todas las personas sin discriminación por motivos de discapacidad?

Usted tiene derecho a acceder a los mismos servicios médicos que todas las demás personas

Esto significa que los proveedores de servicios médicos:

- No deben negarle servicios de atención médica debido a que los edificios, las salas de examen o los equipos no son accesibles.
- Deben darle información de tal manera que usted pueda comprenderla.



Usted tiene derecho a **ajustes razonables, ayuda y servicios auxiliares**

Esto significa que los proveedores de servicios médicos deben:

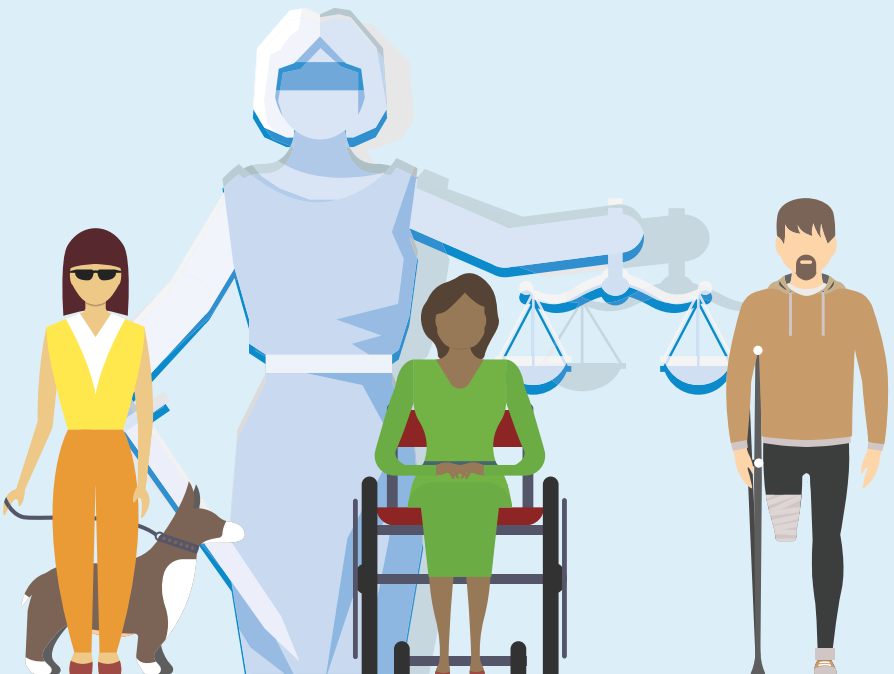
- Proporcionarle intérpretes certificados en lenguaje de señas, aparatos de ayuda auditiva o materiales en braille o en letras grandes.
- Permitir que su animal de servicio entre a la sala de examen y las habitaciones de pacientes internados (un animal de servicio es, generalmente, un perro que ha sido entrenado individualmente para hacer cosas en beneficio de una persona con una discapacidad).



Las leyes federales **protegen sus derechos y prohíben la discriminación**

Esto significa que los proveedores de servicios médicos tienen prohibido:

- Negarse a servirle o hacerle esperar más tiempo simplemente porque usted tiene una discapacidad.
- Exigirle que lleve a un acompañante que le ayude a interpretar, leer o que le brinde otros tipos de asistencia.
- Cobrarle cargos adicionales por servicios de traducción de braille o de interpretación de lenguaje de señas.



Trabaje con su proveedor de servicios médicos para que pueda **recibir el cuidado que necesita**

- **Cuando haga una cita**, díglele a la persona encargada de la programación qué necesita para la cita.
- **Al inicio de su cita**, dígales a los miembros del personal cuáles son sus necesidades. Usted puede pedirle a su proveedor de servicios médicos que haga cambios simples en la manera en que él o ella interactúa con usted. Si usted es ciego, por ejemplo, puede pedirle a su proveedor de servicios médicos que le avise antes de tocarle y que describa lo que está pasando durante el examen.
- **Durante su cita**, comuníquelo a su proveedor de servicios médicos cualquier problema que tenga. Si no se siente cómodo haciendo esto, puede informárselo por escrito o por teléfono.



Qué hacer **si tiene dificultades**

- **Comuníquese a su proveedor de servicios médicos o al administrador de la oficina** si tiene algún problema y dígales qué pueden hacer para ayudarle con sus necesidades.
- **Lleve un registro escrito o electrónico** de sus preocupaciones.
- Si tiene cobertura de Medicare o Medicaid y considera que un proveedor de servicios médicos lo ha tratado injustamente debido a su discapacidad, **usted puede hacer una denuncia de discriminación anónima.**



Para más información sobre **cómo hacer una denuncia de discriminación anónima**:

- Llame a la línea gratuita de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) al **(800) 368-1019** o use el dispositivo de telecomunicaciones para sordos (DST) gratuito llamando al **(800) 537-7697**. Visite la página: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr>**
- Envíe su denuncia a: **U.S. Department of Health & Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201**

Si desea información sobre **las facturas o reclamaciones de Medicare**:

- Visite la página **Medicare.gov** o llame al **1-800-Medicare** (1-800-633-4227). Los usuarios de teléfono de texto (TTY) pueden llamar a **1-877-486-2048**.



Cómo recibir el cuidado **que usted necesita**

Prepárese para su cita médica con esta lista de verificación.

Utilice esta lista de verificación para que pueda obtener el cuidado que necesita antes, durante y después de su cita.

Cómo hacer una cita

Cuando llame para hacer su cita, díglele a la persona encargada de la programación lo que necesita para la cita y pregúntele qué pasará durante la cita. Esto les ayudará –a usted y a su proveedor de servicios médicos– a prepararse para la cita. Si la persona encargada de la programación con quien usted habla no está ubicado en la oficina de su proveedor de servicios médicos, puede llamar directamente a la oficina del proveedor para decirles sus necesidades y saber qué pasará durante la cita. Si usted elige hacer su cita en línea, intente detallar en el formulario lo que necesitará o llamar a la oficina para decirles lo que necesitará.



Cómo hacer una cita

- ¿Qué puedo esperar durante mi cita?
- ¿Cómo puedo obtener la asistencia específica que necesitaré? Por ejemplo, “tengo problemas para desplazarme a la camilla de examen, necesitaré ayuda”.
- ¿Cómo puedo entrar al edificio, a la oficina, a las salas de examen, a los baños y acceder a las básculas y al equipo?
- ¿Qué opciones de transporte y estacionamiento hay disponibles?
- ¿Puedo planificar tiempo adicional para mi cita?
- ¿Hay alguien que pueda ayudarme cuando llegue al edificio?
- ¿Qué formularios tendré que llenar? ¿Puedo llenarlos antes de mi cita? ¿Estos formularios están disponibles en formatos accesibles?
- ¿Cuál es la mejor manera en que puedo hacer un registro de mi conversación con mi proveedor de servicios médicos? ¿Me darán un resumen de mi visita en formato accesible o puedo usar una grabadora para grabar durante la cita?

Antes de su cita

Es importante que vaya preparado a la cita.

Algunas cosas que puede hacer para prepararse son:

- Escribir las preguntas que quiera hacerle a su proveedor de servicios médicos en adelante.
- Llevar su tarjeta de seguro, una lista de sus medicamentos y sus dosis y la información de contacto de su farmacia y de otros proveedores de servicios médicos.
- Decidir cómo va a llegar a su cita y hacer un plan con quien sea que vaya a la cita con usted.
- Verificar que haya un estacionamiento accesible disponible. Si va a tomar transporte público, revise la ruta desde su estación hasta la oficina de su proveedor de servicios médicos.
- Llevar un cuaderno o una grabadora o pedirle a un familiar o a un acompañante que vaya con usted y que tome notas.

Durante su cita

Aunque vaya preparado, algunas veces las cosas no salen como se planean o surgen problemas inesperados. Cuando esto suceda, es importante decírselo a alguien. Es posible que su proveedor de servicios médicos y los empleados de la oficina puedan hacer cambios para que usted reciba el cuidado que necesita. Quizás le sea útil:

- Recordarle al personal acerca de la asistencia que solicitó antes de su cita.
- Pedir cualquier tipo de adaptación razonable que pueda necesitar (por ejemplo, grabar la cita o asistencia y servicios auxiliares).
- Informarle a alguien si le están pidiendo que haga algo que se le dificulta.
- Ser directo, honesto y específico cuando hable con su proveedor de servicios médicos sobre sus problemas de salud.
- Hacer las preguntas que preparó para la cita.
- En sus propias palabras, repetir lo que el proveedor le ha dicho para asegurarse de que comprendió todo.
- Anotar cualquier información nueva o los pasos que tiene que seguir o pedirle a su acompañante que tome notas.

Después de su cita

Hable con su proveedor de servicios médicos si tiene alguna preocupación que no fue atendida durante la cita. Quizás quiera preguntarle:

- Cómo obtener un resumen de la visita en un formato accesible.
- Cuáles son los siguientes pasos que él o ella le recomienda.
- Cómo y cuándo tomar cualquier medicamento nuevo.

Si piensa que no tuvo un trato justo durante su visita debido a su discapacidad, puede hablar con el administrador de la oficina. **Si necesita tomar medidas adicionales** y tiene cobertura de Medicare o Medicaid, puede enviar una denuncia en línea a la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) a través de la página <https://ocrportal.hhs.gov/ocr>, o llamar a la línea gratuita de la OCR **(800) 368-1019** (dispositivo de telecomunicaciones para sordos (DST) gratuito **(800) 537-7697**), o enviar su denuncia a: **U.S. Department of Health & Human Services** 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201.

Sus preguntas

Pregunta 1 _____

Pregunta 2 _____

Pregunta 3 _____

Sus otros proveedores de servicios médicos

Nombre de quien le ofrece los servicios médicos, nombre del consultorio y número de teléfono:

Nombre de quien le ofrece los servicios médicos, nombre del consultorio y número de teléfono:

Nombre de quien le ofrece los servicios médicos, nombre del consultorio y número de teléfono:

Sus medicamentos

Nombre del medicamento y dosis:

Nombre del medicamento y dosis:

Nombre del medicamento y dosis:

go.cms.gov/omh

Revisado Enero 2020

*Financiado por el Departamento
de Salud y Servicios Humanos
de EE. UU.*

