

**OFICINA DEL FISCAL  
GENERAL DE JUSTICIA  
AGENCIA DE DERECHOS CIVILES  
Proyecto de los derechos de los discapacitados**



**ACCESO A LAS  
COMUNICACIONES EFECTIVAS**

**Para personas sordas, con dificultades auditivas o  
que tienen un impedimento verbal en cuanto a las obligaciones  
legales del proveedor de cuidados médicos y del paciente**

**Eric T. Schneiderman  
Fiscal General de Justicia**





**ESTADO DE NUEVA YORK  
OFICINA DEL FISCAL GENERAL DE JUSTICIA  
EL CAPITOLIO  
ALBANY, NY 12224**

**ERIC T. SCHNEIDERMAN**  
**Fiscal General de Justicia**

Estimado neoyorquino:

Tanto por ley como por justicia social, las personas discapacitadas tienen derecho a oportunidades justas y equitativas en todos los aspectos de su vida diaria.

Para las personas que son sordas, que tienen dificultades auditivas o impedimentos verbales, la comunicación deberá ser efectiva para lograr un acceso total e igual a los bienes y servicios.

La información que aparece a continuación se proporciona para facilitar el acceso a la comunicación y asegurar el cumplimiento con las leyes federales y estatales.

Espero que esta información le resulte de utilidad. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con mi Agencia de Derechos Civiles, al (212) 416-8250 (Voz) u (800) 788-9898 (TDD).

Atentamente,

**ERIC T. SCHNEIDERMAN**

# ACCESO A LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS

**P. ¿Qué obligaciones tienen los proveedores de cuidados médicos bajo la Ley de Americanos Discapacitados (ADA por sus siglas en inglés) para con las personas sordas, con dificultades auditivas o con impedimentos verbales?**

R. Los proveedores de cuidados médicos tienen la obligación de proporcionar ayudas y servicios adicionales que garanticen que la comunicación con las personas que tienen impedimentos verbales, que son sordas o tienen dificultades auditivas sea tan efectiva como la comunicación con otras personas.

**P. ¿A quién debe proporcionar comunicaciones efectivas un proveedor de cuidados médicos?**

R. Un proveedor de cuidados médicos debe asegurarse de que cuenta con comunicación efectiva para los compradores, clientes y otras personas que son sordas o tienen dificultades auditivas y que procuran o reciben servicios. Esas personas no necesariamente son "pacientes" del proveedor de cuidados médicos. Por ejemplo, un padre o madre sordos de un hijo sin dificultades auditivas podría necesitar de una ayuda o servicio auxiliar para poder dar su consentimiento informado para el tratamiento del niño.

**P. ¿Qué clase de ayuda y servicios auxiliares requiere la ADA para garantizar la comunicación efectiva con personas que son sordas, tienen dificultades auditivas o impedimentos verbales?**

R. ADA requiere servicios y ayudas auxiliares adecuados para garantizar una comunicación efectiva. Según los reglamentos

federales, las ayudas y servicios auxiliares adecuados pueden incluir, a manera de ejemplo: intérpretes (de señas u orales), dispositivos de ayuda para escuchar, escribanos que tomen notas, material escrito, amplificadores para teléfonos, teléfonos compatibles con audífonos para sordera, dispositivos para subtítulos de texto de video en tiempo real, decodificadores de televisión y máquinas de teletipo (TTY).

**P. ¿De qué manera puede determinar un proveedor de cuidados médicos qué ayuda auxiliar o servicio es necesario?**

R. Los requisitos de ayudas auxiliares son muy flexibles. Existen muchas clases de ayudas y dispositivos auxiliares. La ley se concibió para alentar el análisis entre el proveedor de cuidados médicos y la persona discapacitada para que se pongan de acuerdo en cuanto al tipo de ayuda auxiliar que resultará en una comunicación efectiva. Son varios los factores a analizar, tales como la complejidad o la urgencia de la comunicación y un aviso relativamente anticipado de la necesidad de ayuda para la comunicación por parte de la persona discapacitada. Entonces el proveedor podrá elegir entre varias alternativas siempre y cuando el resultado final sea una comunicación efectiva entre todos los participantes. El Departamento de Justicia de los Estados Unidos, a quien corresponde hacer cumplir el Título III de ADA, espera que, siempre que sea posible, el proveedor de cuidados médicos consulte con la persona discapacitada y tome en cuenta la auto evaluación de la persona que necesita la comunicación antes de proporcionar una ayuda o servicio en particular.

**P. ¿Impone ADA alguna limitación a los requisitos de ayudas y servicios auxiliares?**

R. Sí, ADA no requiere que se proporcione ninguna ayuda o servicio auxiliar que resulte en una " carga indebida " o en una "alteración

fundamental" de la naturaleza de los bienes o servicios que ofrece un proveedor de cuidados médicos.

**P. ¿En que situación médica debería solicitar un proveedor de cuidados médicos los servicios de un intérprete de lenguaje por señas?**

R. Se debe proporcionar un intérprete de lenguaje por señas en todas aquellas situaciones en las que la información que se está intercambiando sea suficientemente amplia o complicada y otras ayudas auxiliares no brindarían una comunicación efectiva.

**P. ¿Tienen obligación los proveedores de cuidados médicos que ofrezcan conferencias, educación sanitaria y sesiones de capacitación abiertas a todo el público, de hacerlas accesibles a personas sordas, que tengan dificultades auditivas o tengan impedimentos verbales, si es que tal cosa se les solicita?**

R. Sí, los proveedores de cuidados médicos que ofrezcan sesiones de capacitación, educación sanitaria o conferencias abiertas a todo el público deben hacerlas accesibles a personas sordas, que tengan dificultades auditivas o tengan impedimentos verbales, si es que tal cosa se les solicita. Además de los intérpretes, hay varios dispositivos de ayuda para dificultades auditivas que podrían resultar adecuados para eliminar los problemas de distancia y de ruido de fondo para las personas sordas o que tienen dificultades auditivas y que desean asistir a esas sesiones.

**P. ¿Es posible que los proveedores de cuidados médicos reciban créditos fiscales por el costo de proporcionar las ayudas o servicios auxiliares?**

R. Sí. Los negocios, incluidos los proveedores de cuidados médicos, pueden reclamar un crédito fiscal hasta del 50 por ciento de los gastos de acceso elegibles entre las cantidades de \$250 y \$10,250. La suma acreditada puede ser hasta de \$5,000 por año fiscal. Los gastos de acceso elegibles incluyen el costo de proporcionar los intérpretes, compra de TTY y el suministro de otras ayudas o servicios auxiliares.

**P. ¿Quién es un "intérprete calificado"?**

R. Un intérprete calificado es aquel capaz de interpretar de forma efectiva, precisa e imparcial tanto receptivamente como expresivamente, utilizando cualquier vocabulario especializado que sea necesario. En un entorno médico, eso significa que el intérprete podría tener necesidad de interpretar terminología médica muy complicada. Un miembro del personal del proveedor de cuidados médicos podría saber algo de lenguaje por señas, y tal vez comprender la terminología médica muy complicada, pero a menudo no está calificado(a) para interpretar de forma efectiva, o precisa tanto receptivamente como expresivamente.

**P. ¿Puede un proveedor de cuidados médicos requerir que los familiares o amigos interpreten para los pacientes que son sordos o que tienen dificultades auditivas?**

R. Por lo general, no se recomienda utilizar a los familiares o amigos. Es posible que los familiares no conozcan lo suficiente del lenguaje por señas como para interpretar de manera efectiva en un entorno médico. Aún cuando tuvieran la habilidad suficiente en el lenguaje

por señas particular de la persona, los familiares y amigos podrían estar demasiado implicados emocionalmente o de manera personal como para interpretar "de forma efectiva, precisa e imparcial." Además, cuando se les solicita que actúen como intérpretes podrían suscitarse problemas entre los familiares y amigos por asuntos relacionados con la confidencialidad de la información del paciente.

**P. ¿Es responsabilidad del paciente solicitar una comunicación efectiva?**

R. Sí. Siempre que sea posible, una persona con discapacidades debe avisar anticipadamente sobre sus necesidades y preferencias de ayudas o servicios auxiliares.

**P. ¿Puede un proveedor de cuidados médicos cobrarle a un paciente sordo, con dificultades auditivas o que tiene algún impedimento verbal una parte o la totalidad de los costos necesarios para proporcionarle una ayuda o servicio auxiliar?**

R. No. Un proveedor de cuidados médicos no puede cobrarle a un paciente el costo de proporcionar las ayudas o servicios auxiliares, sea directamente o a través de la compañía de seguros del paciente.

**P. ¿Quién debe pagar por una ayuda o servicio auxiliar si su costo sobrepasa lo que el proveedor de cuidados médicos cobraría por una consulta?**

R. Es de esperarse que un proveedor de cuidados médicos considere los costos de proporcionar ayudas o servicios auxiliares como parte del costo de operación total de un negocio. En consecuencia, mientras que el proporcionar una ayuda o servicio auxiliar no signifique una

carga indebida para el proveedor, el proveedor es quien está obligado a pagar esa ayuda o servicio auxiliar.

**P. ¿Pueden las notas escritas brindar una opción efectiva para la comunicación con las personas sordas o con dificultades auditivas?**

R. Todo depende de la habilidad de lectura de la persona. Además, la comunicación escrita en un entorno de cuidados médicos podría resultar difícil. Para muchas personas sordas o con dificultades auditivas, podría ser que la única forma de comunicarse de manera efectiva fuera a través de un intérprete de lenguaje por señas.

**P. ¿En qué caso debe un proveedor de cuidados médicos proporcionar servicios telefónicos accesibles a personas sordas, con dificultades auditivas o con impedimentos verbales?**

R. Los proveedores de cuidados médicos que proporcionan servicios telefónicos rutinariamente deberán ofrecer esos servicios a las personas sordas, con dificultades auditivas o con impedimentos verbales. Muchas personas sordas o con dificultades auditivas usan un TTY para enviar y recibir mensajes a través de las líneas telefónicas. En muchos casos, los proveedores de cuidados médicos pueden recibir llamadas entrantes para usuarios de TTY a través de los servicios de repetidoras. El Título IV de ADA requiere que las compañías telefónicas proporcionen los servicios de repetidoras por todo el país desde el 26 de julio de 1993.

**P. ¿Quién se considera como una persona discapacitada según el Título III de ADA.**

R. Una "persona discapacitada " se define como alguien que: (a) tiene una discapacidad física o mental que limita significativamente una o más de las principales actividades de la vida; o (b) que tiene un historial de esa discapacidad; o (c) se le considera o percibe como que tiene tal discapacidad, (aun cuando la persona no padezca esa discapacidad realmente).

**Este documento está disponible en los siguientes formatos alternativos:**

- Braille**
- Letras extra grandes**
- Cinta grabada de audio**
- Disco para computadora**

# **REGLAS ÚTILES PARA COMUNICARSE CON PERSONAS SORDAS O CON DIFICULTADES AUDITIVAS**

- 1. Haga que la persona le ponga atención antes de empezar a hablar;**
- 2. Mire directamente a la persona y hable de manera natural;**
- 3. Nunca levante la voz ni grite más y más alto;**
- 4. No cubra su boca con objetos o con sus manos;**
- 5. Si es posible, tenga buena iluminación en la habitación al hablar;**
- 6. Consulte a la persona sobre cuál es la manera de atender su modo de comunicación en particular;**
- 7. Tome notas breves;**
- 8. Si se le solicita que repita una frase, trate de usar otras palabras y frases para describir las mismas ideas; y**
- 9. Use la comunicación facial o por gestos.**

## **DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN**

### **State of New York**

#### **Oficina del Procurador General de Justicia**

#### **Agencia de Derechos Civiles**

120 Broadway Piso 23

Nueva York, Nueva York 10271

212-416-8250 (Voz)

212-416-6199 (TDD)

### **Departamento de Justicia de los Estados Unidos**

#### **División de Derechos Civiles**

#### **Oficina de la Ley de Americanos con Discapacidades**

P.O. Box 66738

Washington D.C. 20035-9998

202- 514-0301 (Voz)

202-514-0381 (TTY)

## **INFORMACIÓN GENERAL**

**Los Centros de Vida Independiente** ofrecen servicios y programas diseñados para facilitar el acceso equitativo en la sociedad a las personas con discapacidades. Para ubicar el centro más cercano, llame al:

**Consejo de Vida Independiente del estado de Nueva York Inc., al**  
(518) 427-1060 (teléfono/TDD)

### **Servicio de repetidoras del estado de Nueva York**

Permite que las personas que tienen impedimentos verbales, son sordas o tienen dificultades auditivas puedan usar TTY para comunicarse con quienes no dispongan de TTY y viceversa, sin costo. Funciona todos los días de la semana, las 24 horas.

1-800-421-1220 (Voz)

1-800-662-1220 (TTY)

OFICINAS REGIONALES DEL  
PROCURADOR GENERAL DE JUSTICIA

**Albany**

State Capitol  
Albany, NY 12224-0341  
(518) 474-7330

**Nassau**

200 Old Country Road  
Mineola, NY 11501-4241  
(516) 248-3300

**Binghamton**

44 Hawley Street - 17th Floor  
Binghamton, NY 13901  
(607) 721-8778

**New York City**

120 Broadway  
New York, NY 10271  
(212) 416-8000

**Brooklyn**

55 Hanson Place, Suite 1080  
Brooklyn, NY 11217  
(718)722-3949

**Plattsburgh**

43 Durkee Street, Suite 700  
Plattsburgh, NY 12901-2958  
(518) 562-3282

**Buffalo**

Statler Towers  
7 Delaware Avenue  
Buffalo, NY 14202-3473  
(716) 853-8400

**Poughkeepsie**

One Civic Center Plaza -Suite 401  
Poughkeepsie, NY 12601-3157  
(845) 485-3900

**Harlem**

163 West 125th Street  
New York, NY 10027-8201  
(212) 961-4475

**Rochester**

144 Exchange Boulevard  
Rochester, NY 14614  
(716) 546-7430

**Suffolk**

300 Motor Parkway  
Hauppauge, NY 11788-5127  
(631) 231-2400

**Syracuse**

615 Erie Boulevard West - Suite  
102  
Syracuse, NY 13210-2339  
(315) 448-4800

**Utica**

207 Genesee St. --Rm 504  
Utica, NY 13501-2812  
(315) 793-2225

**Watertown**

317 Washington Street  
Watertown, NY 13601-3744  
(315) 785-2444

**Westchester**

101 East Post Road  
White Plains, NY 10601-5008  
(914) 422-8755

**Procurador General de Justicia****Teléfono para reclamos:****1-800-771-7755 (Voz)****1-800-788-9898 (TTY)****Visite nuestro sitio Web en:****<http://www.ag.ny.gov>**

# NOTAS