



# Acceso a atención médica para las personas con discapacidades mentales

Esta hoja informativa se concentra en los derechos de las personas con discapacidades mentales al momento de acceder a la atención médica, ya sea a cargo de proveedores de atención médica o salud mental. Esto incluye los derechos de acceder a las instalaciones, servicios e información que ofrecen los consultorios médicos, otros proveedores de atención médica y los planes de seguros.

Para muchos californianos, los servicios de atención médica los brindan una entidad pública, como un condado, o a través de un sistema de cuidado administrado, que es una red de proveedores administrados por una corporación o agencia general. Todos los proveedores de atención médica tienen prohibido discriminar a las personas por cualquier tipo de discapacidad y deben ofrecer acceso a sus servicios e instalaciones de distintas maneras.

## 1. ¿Qué leyes protegen mi derecho de acceder a la atención médica como una persona que tiene una discapacidad mental?

Las principales leyes federales que protegen sus derechos son la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Sección 504). Estas leyes se aplican de la misma manera a las personas con discapacidades mentales, físicas, cognitivas y de comunicación. Los hospitales y consultorios médicos de propiedad y administración privadas están contemplados en el Título III de la ADA, ya que son "establecimientos públicos". Los establecimientos de atención de la salud mental y física administrados por organismos gubernamentales, como los hospitales, clínicas y

consultorios médicos del condado o públicos, se contemplan en el Título II de la ADA, ya que son entidades públicas. La Sección 504 cubre a los proveedores de atención médica que reciben asistencia financiera federal, como Medicare o Medi-Cal. Esta hoja informativa se concentra en estas leyes federales, pero también existen protecciones similares bajo la ley estatal.

## 2. ¿Qué tipo de protección brindan estas leyes?

Los Títulos II y III de la ADA, y la Sección 504, exigen que los proveedores de atención médica brinden a las personas con discapacidades mentales y físicas:

1. Acceso total e igualitario a los servicios e instalaciones de atención médica;
2. Modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos necesarias para que los servicios de atención médica estén disponibles para las personas con discapacidades, pero que no resulten en una carga financiera indebida para el proveedor o una alteración fundamental de los servicios del proveedor; y
3. Comunicación efectiva, lo que incluye asistencia y servicios auxiliares, como intérpretes de lenguaje de señas o materiales escritos en formatos alternativos.

Los reglamentos estatales y federales brindan detalles sobre los requisitos de la accesibilidad física a los consultorios y servicios médicos para las personas con problemas de movilidad. Sin embargo, esta hoja de datos se concentra en aquellas protecciones legales que son particularmente importantes para las personas con discapacidades mentales.

## 3. ¿Cuáles son algunos ejemplos de discriminación por discapacidad por parte de los proveedores de atención médica que pueden violar la ADA?

Algunos ejemplos de conducta potencialmente discriminatoria son:

1. Solicitar que usted vaya con alguien a una cita médica debido a su discapacidad mental, si usted prefiere ir solo;
2. Negarse a prestarle servicios debido a su discapacidad, a menos que su tratamiento esté relacionado con su discapacidad y no está dentro del área de especialización del proveedor; o

3. Hacer comentarios irrespetuosos o de hostigamiento acerca de su discapacidad.

4. ¿Qué tipo de adaptaciones puedo solicitar a mi proveedor de atención médica?

Como se mencionó anteriormente, los proveedores de atención médica deben hacer modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos, cuando sea necesario para evitar la discriminación por discapacidad. Esto significa que las entidades deben hacer cambios en la manera en que administran sus negocios para poder adaptarse a las personas con discapacidades, lo que se conoce a veces como “acomodos razonables”. Los proveedores de atención médica no tienen la obligación de brindar acomodos razonables si los mismos pueden resultar en una carga financiera o administrativa indebida, o si pueden alterar fundamentalmente la naturaleza de sus servicios.

Algunos ejemplos de acomodos razonables que un proveedor de atención médica puede ofrecer a una persona con una discapacidad mental son:

1. Permitirle llevar un acompañante con usted a un examen o consulta médica, si usted lo necesita debido a su discapacidad;
2. Programar una cita a una hora específica si, debido a su discapacidad, no puede esperar en una sala de espera concurrida; o
3. Brindarle tiempo adicional para una consulta, si su discapacidad afecta la cantidad de tiempo que lleva procesar la información y hacer preguntas.

5. ¿Puedo llevar a mi animal de servicio o apoyo emocional conmigo a una cita médica?

La ADA exige que los proveedores de atención médica públicos y privados permitan que las personas que tienen una discapacidad sean acompañadas a una cita o centro médico por un animal de servicio. Sin embargo, no dispone lo mismo en el caso de los animales de apoyo emocional. Para más información acerca de los animales de servicio psiquiátrico y de apoyo emocional, consulte la publicación de Disability Rights California, *Animales de servicio psiquiátrico y apoyo emocional* #5483.01.

6. ¿Tengo derecho a recibir servicios médicos en un idioma que yo comprenda, de manera culturalmente adecuada?

Sí. Si su proveedor de atención médica no habla su idioma, el proveedor debe tomar medidas razonables para contratar los servicios de un intérprete o traductor. Los proveedores de atención médica también se deben adaptar a las diferentes creencias y prácticas de salud, así como otras necesidades de comunicación.

Para obtener más información, consulte la hoja de datos de Disability Rights California, *Intérpretes y traductores en entornos de atención médica de salud mental*.

7. ¿Qué puedo hacer si creo que mi proveedor de atención médica me esta discriminando debido a mi discapacidad?

A continuación encontrará algunas medidas que puede tomar si cree que su proveedor de atención médica lo está discriminando debido a su discapacidad, incluso si se niega a brindarle acomodos razonables:

1. Empiece por hablar con el proveedor directamente. Algunos hospitales y otros proveedores de atención médica tienen oficinas de ombudsman que lo pueden ayudar.
2. Los proveedores de atención médica pública y los planes privados de cuidado administrado deben contar con un coordinador de la ADA o la Sección 504, responsable de garantizar el cumplimiento de la ley y procesar las quejas de los clientes. Si usted no puede resolver el problema con el proveedor, puede llamar o presentar una queja ante el coordinador de la ADA de la entidad. La información de contacto y las instrucciones para la presentación de quejas se deben publicar en el sitio web del proveedor, incluir en el material impreso del proveedor o ponerse a disposición a través de los servicios de atención al cliente.
3. Si usted no puede resolver su problema con el proveedor público o privado o con el funcionario encargado del cumplimiento de la ADA o la Sección 504 del proveedor, puede presentar una queja a cualquier agencia estatal y federal responsable del cumplimiento de la ADA y la Sección 504. Estas son:

Departamento de Servicios de Salud y Servicios Humanos:  
Oficina de Derechos Civiles (OCR)

90 - 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
Teléfono: (415) 437-8310  
TDD: (415) 437-8311  
Fax: (415) 437-8329  
[www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints)

Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)  
Oficina de Derechos Civiles (CRB)  
744 P Street, M.S. 15-70  
Sacramento, CA 95814  
O haga una llamada por cobrar al (916) 654-2107  
Correo electrónico: [crb@dss.ca.gov](mailto:crb@dss.ca.gov)  
[www.dss.cahwnet.gov/cdssweb/PG49.htm](http://www.dss.cahwnet.gov/cdssweb/PG49.htm)

Departamento de Justicia de los Estados Unidos (DOJ)  
950 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20530  
Sección de Disability Rights: (202) 514-4713  
Correo electrónico: [www.askDOJ@usdoj.gov](http://www.askDOJ@usdoj.gov)

Solo tiene 180 días a partir de la fecha de la discriminación para presentar una queja ante la agencia federal o estatal correspondiente. También puede presentar una demanda contra el proveedor; sin embargo, le recomendamos consultar a un abogado para obtener más información.

Además, el Departamento de Cuidado Administrado de California es responsable de regular los planes de cuidado administrado. Si usted tiene una queja acerca de los servicios o el cuidado, puede presentar una queja, solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR) o una audiencia imparcial (si se trata de los servicios de Medi-Cal). Para obtener más información acerca de sus derechos y la presentación de quejas, visite:

Departamento de Cuidado Administrado de California  
<http://www.dmhca.ca.gov/>.

## 8. ¿Cómo puedo obtener más información?

Si tiene preguntas sobre sus derechos u obligaciones en relación con las leyes federales y estatales que protegen a las personas que tienen discapacidades contra la discriminación, comuníquese con Disability Rights California:

Teléfono: (800) 776-5746

TTY: (800) 649-0154

[www.disabilityrightsca.org](http://www.disabilityrightsca.org)

¡Queremos saber su opinión! Después de leer esta hoja informativa, complete esta breve encuesta y dénos su opinión.

Versión en inglés: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

Versión en español: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

*La **Autoridad de Servicios de Salud Mental de California (CalMHSA)** es una organización de los gobiernos del condado que trabajan para mejorar los resultados de la salud mental para individuos, familias y comunidades. Los programas de Prevención e Intervención Temprana implementados por CalMHSA están financiados por los condados a través de la Ley de Servicios de Salud Mental aprobada por votación (Prop. 63). La Prop. 63 proporciona el marco y la base necesaria para llevar los servicios de salud mental a sectores que antes carecían de ellos y a las diversas comunidades de California.*

