

# 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:**

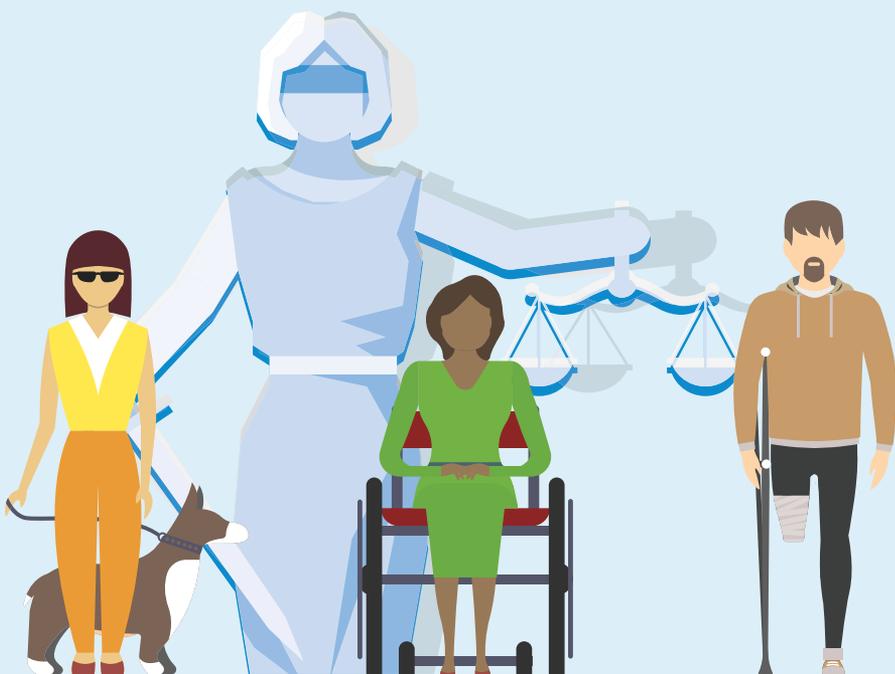
- Proporcionarle intérpretes certificados en lenguaje de señas, aparatos de ayuda auditiva o materiales en braille o en letras grandes.
- Permitir que su animal de servicio entre a la sala de examen y las habitaciones de pacientes internados (un animal de servicio es, generalmente, un perro que ha sido 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**, dígame 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](https://go.cms.gov/omh)

Revisado Enero 2020

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

