



DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES  
OFFICE OF THE SECRETARY  
Office for Civil Rights  
1(800) 368-1019  
[www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)



9 de junio de 2015

Estimados Administradores de los Hospitales:

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derecho Civiles (OCR por sus siglas en inglés) y la Asociación de Hospitales de Puerto Rico escribimos esta carta para aumentar el conocimiento de un asunto importante que afecta a la prestación de servicios médicos a personas sordas y con dificultades auditivas – la prestación de ayudas auxiliares y servicios para asegurar una comunicación eficaz. OCR es responsable de hacer cumplir la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Rehabilitation Act of 1973 ("Sección 504 " ), Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act ("ADA") y la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (Patient Protection and Affordable Care Act ("Sección 1557"). Las leyes Federales requieren que los hospitales, los proveedores de atención de salud, clínicas, consultorios médicos y otras entidades, presten servicios a personas con discapacidades de forma no discriminatoria. Esto incluye proveer recursos auxiliares apropiados y servicios a pacientes sordos y con dificultades auditivas y sus miembros de familia cuando necesario para asegurar la comunicación eficaz por proveedores de servicios.

Un grupo de profesionales de la salud estableció el Consejo Hospitalario de Puerto Rico con el Departamento de Estado de Puerto Rico el 25 de junio de 1942 con el propósito de mantener y fortalecer la unión de instituciones de salud públicas y privadas en Puerto Rico y con el objetivo de ayudar a estas instituciones lograr la excelencia en la prestación de los servicios de salud, manteniendo un equilibrio adecuado de control de costos y beneficios para el proveedor. El 29 de marzo de 1976, el nombre del Consejo Hospitalario fue cambiado a la Asociación de Hospitales de Puerto Rico.

A través de los años, la Asociación de Hospitales de Puerto Rico ha crecido y se ha fortalecido debido al esfuerzo, entusiasmo y liderazgo de sus miembros, que han construido una imagen positiva de la Asociación de Hospitales de Puerto Rico en la comunidad local, nacional e internacional proveyendo siempre servicios de calidad a los pacientes que sirven.

El año pasado, la Asociación de Hospitales de Puerto Rico firmó un acuerdo con los Servicios de Lenguajes Asociados (Language Services Associates, "LSA" por sus siglas en inglés), que provee los términos y las condiciones en que los miembros de la Asociación de Hospitales Puerto Rico deberá adquirir, y LSA proveerá, Servicios de Interpretación por Vídeo Remoto (VRI por sus siglas en inglés). Esta es una de las varias opciones que pueden estar disponibles para la comunicación con las personas sordas y con dificultades auditivas.

Una comunicación eficaz es crítica en entornos de atención médica. El fracaso de asegurar la comunicación eficaz en tales ajustes puede llevar a un malentendido de los síntomas de un paciente y así a un diagnóstico inadecuado y tratamiento médico retrasado o impropio. También puede causar faltas de comunicación acerca de instrucciones médicas importantes e información de la medicación o advertencias.

La Sección 504 y el ADA requieren de hospitales, médicos, clínicas y prácticas médicas y otras entidades provean ayudas auxiliares y servicios cuando sea necesario para comunicarse con personas que tienen discapacidades de comunicación tales como déficits auditivos y del habla. Ayudas auxiliares y servicios pueden incluir: intérpretes cualificados, servicios de transcripción asistida por ordenador (también llamado CART), dispositivos de audición asistida, subtitulación, apuntes, materiales escritos, teléfono auricular amplificadores, dispositivos de audición asistida y sistemas de teléfonos compatibles con audífonos, subtítulos decodificadores, dispositivos de telecomunicación para personas sordas (TDDs), exhibiciones de videotexto y otros métodos eficaces de información oral y comunicación accesible.

Los servicios o las ayudas que deben preverse para asegurar una comunicación eficaz dependerán de las capacidades de la persona sorda o con dificultades auditivas, el método principal utilizado por la persona para comunicarse y la complejidad y la naturaleza de las comunicaciones que se requieran. Para comunicaciones complicadas e interactivas, un intérprete de lenguaje de señas calificado puede ser necesario para una comunicación efectiva. Situaciones donde puede requerirse un intérprete de lenguaje de señas incluyen, pero no se limitan a, discutiendo los síntomas de un paciente y condición médica, medicamentos e historial médico; explicar y describir las condiciones médicas, pruebas, tratamientos, medicamentos, cirugía y otros procedimientos; proporcionar un diagnóstico, pronóstico y recomendación para el tratamiento; obtener el consentimiento informado para el tratamiento; comunicación con el paciente durante el tratamiento, los procedimientos, la prueba y durante las rondas del médico; proveer instrucciones para medicamentos, actividades posteriores al tratamiento y seguimiento tratamientos. Sin embargo, para interacciones relativamente simples y breves que no impliquen la discusión o la prestación de asistencia médica, intercambiando notas escritas probablemente sea una comunicación efectiva.

Para obtener más información sobre la comunicación con las personas sordas y con dificultades auditivas en el medio hospitalario, por favor consulte los siguientes recursos vinculados que tanto OCR y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos han publicado en sus sitios web:

[www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/specialtopics/hospitalcommunication/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/specialtopics/hospitalcommunication/index.html);  
[www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/factsheets/effcomm.html](http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/factsheets/effcomm.html); [www.ada.gov/hospcombr.htm](http://www.ada.gov/hospcombr.htm);  
[www.ada.gov/effective-comm.htm](http://www.ada.gov/effective-comm.htm)

Estos recursos incluyen también algo de material de comunicación eficaz con personas que tienen otras discapacidades, así como las personas que tienen conocimientos limitados de inglés, y en relación con cuestiones de privacidad en virtud de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos.

Reconocemos que los familiares juegan un papel vital en la atención de un paciente y su participación es a menudo importante para garantizar que los servicios de salud sean accesibles y comprendidos. Sin embargo, el intercambio de información preciso es fundamental para un proveedor de atención médica diagnosticar correctamente y brindar una atención adecuada y proveer tratamiento médico a un paciente. Mientras que las personas sordas o con dificultades auditivas son acompañadas frecuentemente a citas médicas por familiares y amigos que usan

como intérpretes, estos individuos a menudo carecen de la imparcialidad y vocabulario especializado necesario para interpretar información médica con eficacia y precisión. Esto es frecuentemente el caso con hijos menores de edad. La Sección 504 y la ADA lugar responsabilidad de proveer una comunicación eficaz, incluyendo el uso de intérpretes cualificados, directamente a los proveedores de cuidado de la salud. Bajo los lineamientos de ADA establecidos por el Departamento de Justicia de Estados Unidos, un proveedor de atención médica puede depender de un compañero para interpretar en sólo dos situaciones:

- (1) En caso de emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, un niño adulto o menor acompañando a una persona que utiliza el lenguaje de señas puede depender para interpretar o facilitar la comunicación sólo cuando un intérprete calificado no está disponible.
- (2) En situaciones que no impliquen una amenaza inminente, un adulto acompañando a alguien que use lenguaje de señas puede depender para interpretar o facilitar la comunicación cuando lo solicita un) el individuo, b) el adulto acompañante está de acuerdo, y c) la confianza en el adulto acompañante es apropiada dadas las circunstancias. Esta excepción no se aplica a menores de edad.

Vea: [www.ada.gov/effective-comm.htm](http://www.ada.gov/effective-comm.htm)

OCR y la Asociación de Hospitales de Puerto Rico piden que tomen medidas para garantizar que sus centros ofrezcan a todas las personas con discapacidad, incluyendo a las personas que son sordas o que tienen dificultades auditivas con acceso pleno y equitativo y comunicación eficaz a servicios de salud proveído por sus centros.

OCR y la Asociación de Hospitales de Puerto Rico siguen dispuestos a apoyarle en sus esfuerzos voluntarios para cumplir con leyes y reglamentos públicos Federales y de Puerto Rico. Si necesita información adicional sobre cualquiera de los reglamentos antes mencionados o buscar orientación, póngase en contacto con la Asociación de Hospitales o con OCR para obtener más información.

Gracias por su atención a este asunto.

Cordialmente,

/s/

---

Jaime Plá-Cortés  
Presidente Ejecutivo  
Asociación de Hospitales de Puerto Rico

/s/

---

Jocelyn Samuels  
Directora  
Oficina de Derechos Civiles  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de  
los Estados Unidos