

# Información de atención médica del DFEH sobre COVID-19



# FAQ

**Hay actualmente una pandemia de enfermedad respiratoria causada por un nuevo coronavirus (COVID-19) en California y en otros lugares. El gobernador Newsom declaró un estado de emergencia en California el 4 de marzo de 2020. Durante la pandemia, California tuvo un aumento exponencial sin precedentes de casos de COVID-19 que causó el agotamiento del personal de atención médica y de otros recursos médicos.**

El 23 de octubre de 2020 el Departamento de Salud Pública de California (CDPH) publicó una Carta a todos los centros ([All Facilities Letter, AFL 20-38.5](#)) con directrices sobre cuándo y bajo qué circunstancias los centros de atención médica deben hacer excepciones a las políticas de “no visitas”. El 28 de diciembre de 2020 el CDPH publicó una segunda Carta a todos los centros ([AFL 20-91](#)) en la que se exige a los centros de atención médica que desarrollen y hagan públicas las políticas de continuidad de atención en situaciones de crisis, incluyendo información sobre cómo estos centros priorizarán y asignarán atención médica y tratamientos si hubiera que racionar la atención médica.

Los centros de atención médica deben adherir a las directrices más recientes del CDPH y otras autoridades de salud pública. También deben cumplir las leyes estatales y federales de derechos civiles aplicables que prohíben la discriminación y el acoso. El DFEH proporciona estas directrices para recordar a los centros de atención médica su obligación de respetar las leyes de derechos civiles desarrollando e implementando políticas de visitas y de atención en situaciones de crisis. Estas directrices solo dan información y no generan ningún derecho ni obligación aparte de los que impone la ley vigente.

## ■ Información de atención médica del DFEH sobre COVID-19

### INFORMACIÓN GENERAL

#### ■ ¿Siguen vigentes las leyes de derechos civiles durante una pandemia?

Sí. Las leyes de derechos civiles estatales y federales siguen vigentes durante una pandemia y prohíben a los proveedores de atención médica discriminar o acosar a las personas por sus características protegidas.

En California, la Ley de derechos civiles de Unruh (el artículo 51 del Código Civil) y el artículo 11135 del Código de Gobierno establecen protecciones antidiscriminación en hospitales y otros ámbitos de atención médica. La Ley de derechos civiles de Unruh se aplica a negocios de todo tipo y comprende las protecciones de la Ley para americanos con discapacidades (ADA) federal, y el artículo 11135 del Código de Gobierno exige que los programas o las actividades financiados por el estado cumplan, como mínimo, los estándares de la ADA. Estas leyes estatales de derechos civiles prohíben a todas las empresas, programas o actividades administradas por el estado o beneficiarias de financiación del estado discriminar, acosar o prestar servicios desiguales a alguien por una característica protegida.

California publicó una [directriz](#) el 30 de marzo de 2020 para recordar a los proveedores de atención médica que todas las personas tienen derecho a la igualdad de acceso a servicios prestados en todos los establecimientos comerciales y agencias públicas (incluyendo clínicas médicas y hospitales) sin distinción de sexo, raza, color, religión, origen étnico, país de origen, discapacidad, condición médica, información genética, estado civil, orientación sexual, ciudadanía, idioma principal o estado de inmigración.

El 28 de marzo de 2020, la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los Estados Unidos publicó una [directriz](#) para recordar a las entidades cubiertas sus obligaciones y responsabilidades federales por ley según el artículo 1557 de la Ley del Cuidado de la Salud a Bajo Precio y el artículo 504 de la Ley de rehabilitación. Entre otros aspectos, el HHS destacó que los proveedores de atención médica deben “dar acceso pleno a programas e información a las personas con dominio limitado del idioma inglés mediante intérpretes calificados y otros medios”.

#### ■ ¿Cuál es el papel del DFEH en el cumplimiento de las leyes de derechos civiles en entornos de atención médica?

Entre otras leyes de derechos civiles que el DFEH hace cumplir, el departamento tiene la responsabilidad de hacer cumplir la Ley de derechos civiles de Unruh (el artículo 51 del Código Civil) y el artículo 11135 del Código de Gobierno, que prohíben a todas las empresas, programas o actividades administradas por el estado o beneficiarias de financiación del estado discriminar, acosar o prestar servicios desiguales a alguien por una característica protegida. Esto incluye los hospitales y otros entornos de atención médica. Todas las personas que consideren que fueron víctimas de discriminación pueden presentar una queja para que el DFEH investigue. De la misma manera, las agencias del estado pueden presentar una queja para que investigue el DFEH si tienen motivos razonables para creer que alguno de sus contratistas, beneficiarios o una agencia local discriminó a alguien o negó acceso pleno y equitativo a los beneficios de cualquier programa o actividad por una característica protegida. Obtenga más información sobre cómo presentar una queja ante el DFEH en <https://www.dfeh.ca.gov/ComplaintProcess/>.

## ■ Información de atención médica del DFEH sobre COVID-19

### ADAPTACIONES RAZONABLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

#### ■ Durante la pandemia de COVID-19, ¿están los centros de atención médica obligados a proporcionar adaptaciones razonables a las personas con discapacidades?

Sí. Es ilegal que un proveedor de atención médica no proporcione, o se niegue a proporcionar, las adaptaciones razonables necesarias para que una persona con discapacidad pueda tener la misma oportunidad de beneficiarse de los servicios de dicho proveedor. Esto incluye la posibilidad de comunicarse con los proveedores de atención médica y el acceso a la atención. Es posible que algunas adaptaciones no sean razonables si alteran fundamentalmente la naturaleza de un programa, imponen una carga indebida o representan una amenaza directa a la salud y la seguridad de los demás. Cuando una persona con discapacidad solicita una adaptación, el proveedor de atención médica debe participar en un proceso interactivo con la persona o con su representante para evaluar si hay una adaptación razonable disponible.

#### ■ ¿Están obligados los centros de atención médica a permitir la presencia de una persona de apoyo que pueda garantizar que una persona con discapacidad pueda comunicar sus necesidades y preferencias de tratamiento, incluyendo tratamientos relacionados con el COVID-19?

Los pacientes con discapacidades pueden necesitar adaptaciones razonables específicas para comunicar sus necesidades y preferencias sobre el tratamiento, incluyendo el acceso a intérpretes y tecnología de asistencia especializada. Un paciente con discapacidad puede necesitar la presencia de una persona de apoyo que sepa de la administración de su atención para que lo ayude física y emocionalmente durante su hospitalización o a comunicar sus necesidades, como un familiar, un asistente de cuidado personal o un proveedor de servicios de discapacidad similar. Cuando un paciente con discapacidad necesita la presencia de una persona de apoyo para tener acceso pleno y equitativo a los beneficios de los servicios del proveedor, esta adaptación debe permitirse tomando las precauciones correspondientes para evitar el contagio, a menos que el centro de atención médica muestre, después de participar en el proceso interactivo, que hay una carga indebida, una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás o una alteración fundamental del programa.

#### ■ ¿Pueden los centros de atención médica imponer restricciones a las visitas o personas de apoyo?

Sí. Durante la pandemia de COVID-19, cuando prevenir el contagio del personal y de los pacientes es fundamental y muchos centros de atención médica están al límite, los centros de atención médica pueden imponer restricciones a las visitas, incluyendo a las personas de apoyo para pacientes con discapacidades. Otra restricción razonable puede ser limitar el número de visitas a la vez, limitar las visitas a aquellas que puedan cubrir las necesidades de apoyo del paciente, evaluar a las visitas por posibles enfermedades y prohibirles la entrada si tienen síntomas, y exigir a las visitas que usen equipos de protección personal en todo momento mientras estén en las instalaciones del centro de atención médica. Pero, como ya se explicó en otra parte de esta directriz, es ilegal que un proveedor de atención médica no proporcione, o se niegue a proporcionar, adaptaciones razonables necesarias para que una persona con discapacidad tenga la misma oportunidad de beneficiarse de los servicios de dicho proveedor.

## ■ Información de atención médica del DFEH sobre COVID-19

### ■ Si un centro de atención médica restringe las visitas de personas que no sean pacientes por las precauciones de seguridad por COVID-19, ¿debe hacer una excepción para una persona con discapacidad?

Por lo general, los centros de atención médica pueden restringir las visitas por la pandemia de COVID-19. Pero, aunque las preocupaciones de salud pública y seguridad son lo más importante, si un paciente con discapacidad necesita la presencia de una persona de apoyo que violaría la política de visitas del proveedor de atención médica, este debe cubrir la necesidad del paciente (tomando las precauciones adecuadas para prevenir el riesgo de contagio), a menos que el centro de atención médica muestre que hay una carga indebida, una amenaza directa a la salud y la seguridad de los demás o una alteración fundamental del programa. Los hospitales deben tener una política de visitas fácilmente accesible y el personal de primera línea debe estar capacitado en las políticas de visitas vigentes.

### ■ ¿Pueden los centros de atención médica implementar una política de “no visitas” que tenga excepciones para algunas discapacidades, pero no para otras?

No. Un centro de atención médica no puede crear excepciones generales para personas con ciertas discapacidades como discapacidades intelectuales o cognitivas, y no permitir excepciones para otros tipos de discapacidades como las psiquiátricas o las sensoriales.

### ■ ¿Quién puede ser designado como persona de apoyo y qué funciones puede desempeñar?

Una “persona de apoyo” incluye a cualquier persona que pueda ayudar a un paciente con discapacidad a acceder plenamente a los servicios y la atención que se prestan en el centro médico y a beneficiarse de ellos. Puede ayudar con la comunicación, la movilidad, la accesibilidad, el apoyo emocional, el cuidado personal y otras actividades cotidianas. Puede ser un asistente de cuidado personal pagado, un familiar, un compañero u otro cuidador no formal.

Por ejemplo, un paciente con barreras de comunicación relacionadas con una discapacidad puede necesitar el apoyo presencial de una persona de confianza para facilitar la comunicación eficaz con el personal de atención médica. De la misma manera, un paciente con una discapacidad que afecte su capacidad para comprender y seguir las instrucciones del médico podría necesitar una persona de apoyo de confianza para que lo ayude.

Además, muchas personas con discapacidades dependen de asistentes de cuidado personal para que los ayuden con sus actividades de todos los días, incluyendo pasar de la cama a la silla de ruedas, el cuidado personal y comer. A veces, forman relaciones cercanas y de mucha confianza con los asistentes de cuidado personal. Hacer que el personal del hospital preste estos servicios tan íntimos en lugar del asistente de cuidado personal del paciente (incluso suponiendo que el personal del hospital pueda y esté dispuesto a hacerlo) podría dificultar el tratamiento y la recuperación. La presencia del asistente de cuidado personal del paciente puede ser una adaptación razonable que requiera la modificación de la política de visitas de un centro de atención médica cuando sea necesaria para el bienestar físico o emocional del paciente.

---

**Si usted cree que fue víctima de discriminación de atención médica, comuníquese con el DFEH.**

## **PARA PRESENTAR UNA QUEJA**

### **Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda**

dfeh.ca.gov / Línea gratis: 800.884.1684 / TTY: 800.700.2320

Si tiene una discapacidad por la que necesita adaptaciones razonables, el DFEH puede ayudarlo escribiendo su informe inicial recibido por teléfono o, en el caso de personas sordas o con problemas de audición o discapacidades del habla, a través del Servicio de Retransmisión de California (711). También puede comunicarse con nosotros usando la información de arriba.