



No discriminación, ADA y acceso al idioma de la vacunación contra el COVID-19

Fecha de entrada en vigencia: 24 de marzo de 2021

Autoridad: ORS 431A.010, ORS 431A.015, ORS 433.441, ORS 433.443, ORS 659A.142, ORS 659A.143, ORS 659A.403

Aplicabilidad: Los requisitos y las recomendaciones que se incluyen en este documento se aplican a cualquier persona que opere centros de vacunación para administrar una vacuna contra el COVID-19 autorizada para el uso de emergencia o por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) en Oregón.

Definiciones: A los fines de este documento, se aplican las siguientes definiciones:

- **ADA** significa la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disability Act)
- **ASL** significa Lengua de Señas Estadounidense (American Sign Language)
- **LEP** significa dominio limitado del inglés (limited English proficiency)
- **Centro de administración de vacunación** significa cualquier lugar en donde se administra una vacuna contra la COVID-19 autorizada para el uso de emergencia o por la FDA.

Introducción

La COVID-19 ha afectado desproporcionadamente a las poblaciones de las naciones tribales, comunidades tribales, latinos, latinas, negros/afroamericanos, asiáticos, isleños del Pacífico e indios americanos/nativos de Alaska, las comunidades de color, los adultos mayores y las personas con discapacidades. El cumplimiento con las leyes antidiscriminación y la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities, ADA) es la ley, y es particularmente de importancia crítica que los operadores de centros de administración de vacunas se aseguren de que no haya barreras para recibir las vacunas contra la COVID-19 para las comunidades de color, personas sordas, sordos y ciegos, personas con discapacidades y con dominio limitado del inglés (LEP). Las vacunas deben ser proporcionadas de forma que se asegure el acceso y deben proporcionarse a aquellos que sean elegibles sin racismo ni discriminación.

La ley federal y estatal requiere que no haya discriminación

La Oficina Federal de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) de los EE. UU. publicó una guía el 28 de marzo de 2020 en la que se les recuerda a las entidades pertinentes (proveedores de atención médica y aseguradoras de salud) sus responsabilidades y obligaciones jurídicas en el plano federal conforme a la Sección 1557 de la Ley de Atención de Salud Asequible y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación, que “prohíben la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, y ejercicio de la libertad de conciencia y religión en programas financiados por el HHS”. HHS ha reiterado que no debe haber discriminación “en los esfuerzos de la Nación de vacunar al público contra el virus de la

COVID-19 independientemente de la raza, el color, país de origen, discapacidad, género, edad o sexo.”¹

El 2 de abril de 2021, el Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS) emitió una declaración actualizada sobre el aseguramiento del acceso a la atención médica, incluidas las vacunas, a personas con discapacidades. Para leer esta declaración, visite: <https://www.justice.gov/opa/pr/statement-principal-deputy-assistant-attorney-general-civil-rights-leading-coordinated-civil>.

En Oregón, todas las personas “tienen derecho a acceder de forma plena y equitativa a la estadía, las prestaciones, las instalaciones y los privilegios que ofrece un lugar público, sin distinción, discriminación ni restricción por motivos de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad, estado civil o edad”. ORS 659A.403. Cualquier lugar que esté proporcionando vacunación COVID-19 es un espacio público y por ello debe asegurar que todos sean elegibles para la vacuna con igualdad de oportunidades de acceso al centro de vacunación.

Cumplimiento de la ley de discapacidad

Como se describe anteriormente, cualquier lugar que esté proporcionando vacunaciones contra la COVID-19 se considera espacio público y por ello debe cumplir con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA). De acuerdo con la ADA, un espacio público debe proporcionar servicios razonables a quienes tienen discapacidades, a menos que hacerlo ocasione dificultades o gastos significativos. Los centros de vacunas COVID-19 deben anticiparse y estar preparados para proporcionar vacunación a personas con discapacidades, incluso físicas, de desarrollo, cognitivas, psicológicas e invisibles.

En Oregón, es ilegal que un espacio público o cualquier persona en nombre de este, haga una distinción para discriminar o crear una restricción debido a que un cliente o patrocinador es un individuo con una discapacidad. ORS 659A.142.

Cumplimiento de leyes de acceso al idioma

Un centro de administración de vacunas que recibe fondos federales² debe cumplir con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles.³ El Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS) ha emitido una declaración reiterando la importancia de proporcionar información relacionada con la COVID-19 en otros idiomas que no sean el inglés:

Grandes cantidades de personas en los Estados Unidos no leen ni entienden bien en inglés. * *
* Los mensajes federales, estatales y locales sobre medidas de seguridad de la pandemia y esfuerzos de recuperación se deberían proporcionar en una variedad de idiomas hablados por la gente que tiene manejo limitado del inglés. * * * El Título VI requiere que quienes reciben ayuda financiera proporcionen acceso significativo a programas con fondos federales y actividades para personas con manejo limitado del inglés.⁴

¹ <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/index.html>.

² Un proveedor que participa en los programas de Medicaid o Medicare se considera receptor de fondos federales para los propósitos del Título VI. Además, cualquier entidad que reciba fondos relacionados con la COVID-19 de la Autoridad de Salud de Oregón sería receptor de fondos federales y por ello estaría sujeto al Título VI ya que esos fondos tienen un origen federal.

³ 42 U.S.C. § 2000d. El idioma se considera parte del país de origen para los propósitos del Título VI.

⁴ <https://www.justice.gov/opa/pr/statement-principal-deputy-assistant-attorney-general-civil-rights-leading-coordinated-civil>. Para obtener más información sobre cómo asegurar el acceso al idioma y la concentración, y los idiomas que hablan las personas con manejo limitado del inglés en una comunidad en particular visite: <https://www.lep.gov> and <https://www.lep.gov/maps/>.

De acuerdo con el Título VI, a quienes reciben fondos federales se les solicita responder a las necesidades específicas de idiomas de los beneficiarios LEP, de acuerdo con los objetivos principales de los programas asistidos a nivel federal o sus actividades. De lo contrario, estas constituirían barreras artificiales a la participación completa y significativa en el programa o actividad que tiene ayuda federal. Esto requiere que los centros de administración de vacunación evalúen cómo el hecho de que la persona con manejo limitado del inglés comprenda o no la información que se proporciona en forma oral o escrita sobre los servicios de vacunación solamente en idioma inglés podría impactar negativamente en la habilidad de participar en los servicios y obtener beneficios de ellos de manera completa. El centro donde se administra la vacuna debe evaluar cómo impactaría la habilidad y la disposición de una persona con manejo limitado del inglés para entender la información, desde cómo programar una cita de vacunación, la señalización en el centro de vacunación, hasta información sobre la vacuna contra la COVID-19 y su administración. Sobre la base de esta evaluación, se deben desarrollar e implementar procesos para proporcionar información en formatos alternativos y en idiomas distintos del inglés.

Espacios para gente con discapacidades

Para cumplir con las leyes identificadas más arriba, un operador de un centro de administración de vacunas debería:

- Tener políticas y procedimientos dirigidos a la manera en que el centro atenderá a personas con discapacidades, entre otros:
 - La manera en que el centro comunicará en forma eficaz a las personas con discapacidades (por ejemplo, físicas, de desarrollo, cognitivas, psicológicas e invisibles);
 - El proceso para recibir, responder y documentar quejas de la ADA;
 - La forma en que atenderá a las personas que no pueden usar protectores faciales ni máscaras debido a su discapacidad; y
 - La identificación de una persona responsable de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos que deben proporcionarse a la OHA a pedido.
- Tener un sitio físicamente accesible para personas con discapacidades.
- Poner a disposición baños que cumplan con la ADA.
- Proporcionar estacionamiento accesible según la ADA.
- Colocar carteles en letras grandes, en lugares visibles, en más de un idioma, que exhiban de manera sencilla a quién contactar con respecto a problemas de accesibilidad y cómo contactarlos.
- Tener un coordinador designado del centro que pueda responder y resolver problemas y contestar preguntas con respecto a la accesibilidad a medida que se presenten.
 - El coordinador del centro debería haber recibido [capacitación de concientización sobre las discapacidades](#) para cumplir con los requerimientos del espacio en forma correcta.
 - Todo el personal del centro y los voluntarios deberían saber cómo comunicarse con el coordinador del centro.
- Permitir que las personas tengan un animal de servicio en concordancia con [ORS 659A.143](#).
- Asegurarse de que el centro de administración de vacunas cumpla con la ADA, incluso en lo que se refiere a comunicación eficaz y el proporcionar servicios razonables que pueden incluir entre otros:
 - Material escrito sencillo en lenguaje simple para personas con discapacidades de desarrollo o cognitivas que procesan información por escrito (entendida como opuesta a la oralidad).

- Carteles colocados en letra grande para personas con poca visión.
- Material impreso en letra grande en todo el centro.
- Una entrada de acuerdo a la ADA que les permita a las personas con necesidades adicionales, incluidas personas con discapacidades intelectuales y de desarrollo, que reciban servicios rápidos y personalizados.
- Protectores faciales para el personal y los miembros del público para que quienes necesitan leer los labios pueden comunicarse de manera eficaz.
- Ayuda para las personas que reciben la vacuna que son ciegas, sordas y ciegas o que presentan otras discapacidades relacionadas con la visión para asegurarse de que puedan acceder a la información escrita.
- Opciones de comunicación aumentativa y alternativa para personas que tienen dificultad para hablar.
- Interpretación en el lugar o virtual en ASL y otros idiomas.
- Instalaciones para ingreso y retiro seguros y accesibles.
- Áreas con iluminación reducida y espacios con privacidad tranquila para personas que necesitan descansos sensoriales.
- Preguntar de forma proactiva a todo el que ingrese al centro de vacunación, “¿Necesita servicios de interpretación o un servicio especial para que le administremos su vacuna hoy?”

Acceso al idioma

Un operador de un centro de administración de vacunas debe:

- Como lo requiere el gobierno federal, darles a las personas o sus representantes de atención médica legalmente autorizados la hoja de datos de la vacuna específica en su idioma primario. Puede encontrar las hojas de datos en el sitio de la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA): <https://www.fda.gov/emergency-preparedness-and-response/coronavirus-disease-2019-covid-19/covid-19-vaccines>.

Para cumplir con las leyes identificadas más arriba, un operador de un centro de administración de vacunas debería:

- Tener políticas y procedimientos dirigidos a la manera en que el centro atenderá a personas con dominio limitado del inglés, entre otros:
 - Cómo se comunicará el centro de manera eficaz con gente con LEP;
 - Un proceso para recibir, responder y documentar las quejas acerca del acceso al idioma que se debe proporcionar a la OHA a pedido, y
 - La identificación de una persona responsable de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos que deben proporcionarse a la OHA a pedido.
- Colocar letreros en letra grande en lugares visibles, en más de un idioma, exhibiendo en forma simple a quién contactar con respecto a problemas de acceso al idioma y cómo contactarlos.
- Tener un coordinador designado del centro que pueda responder y resolver problemas y contestar preguntas con respecto al acceso al idioma a medida que se presenten.
 - El coordinador del centro debería tener conocimiento y experiencia en el uso de servicios de interpretación.
 - Todo el personal del centro y los voluntarios deberían saber cómo comunicarse con el coordinador del centro.

- Proporcionar información y carteles en otros idiomas que no sean inglés en los idiomas predominantes distintos al inglés en el área de servicio.
- Proporcionarles a las personas o a sus representantes de atención médica legalmente autorizados servicios de interpretación inmediatos.
 - Proporcionar servicios de interpretación en persona es el método que se prefiere, pero la interpretación puede incluir acceso a una línea de idiomas telefónica o por video para gente con manejo limitado del inglés, para asegurarse de que toda la información provista esté disponible en el idioma primario de la persona, incluso en ASL, si fuera necesario.
 - Los operadores no deben utilizar los siguientes servicios de traducción:
 - ◆ Google Translate o plataformas similares de inteligencia artificial; o
 - ◆ Un miembro de la familia de la persona ni un amigo.
- Tener toda la documentación escrita debidamente traducida en los idiomas predominantes distintos al inglés en el área de servicio.
- Tener la señalización con acceso al idioma para personas que lo soliciten en los siguientes espacios:
 - Entrada(s)
 - Ingreso
 - Áreas de registro
 - Áreas de saludos
 - Áreas de preparación y espera de vehículos
 - Área de vacunación
 - Área de supervisión posvacunación
- Proporcionar señalización direccional en los idiomas predominantes distintos al inglés en el área de servicio y/o con pictogramas.
- Asegurarse de que el personal multilingüe esté identificado y de que todo el personal sepa de los recursos de idiomas en el centro incluso el personal bilingüe y multilingüe y las opciones de interpretación virtual y telefónica.
- Preguntar a los participantes “¿Necesita servicios de interpretación o un servicio especial para obtener su vacuna hoy?”
- Asegurarse de que todos los voluntarios y el personal tengan acceso a [tarjetas de identificación que digan “Yo hablo” \(“I speak”\)](#) y saber cómo contactar al administrador del centro.

Recursos

- [Atención médica y elementos de protección facial: Reducir las barreras de comunicación para pacientes sordos o con dificultades auditivas](#)
- [Consideraciones FEMA de derechos civiles durante los esfuerzos de distribución de la vacuna contra la COVID-19](#)
- [Acceso al idioma seguro de HHS y comunicación eficaz durante la respuesta y la recuperación: Una lista de verificación para personal de respuesta de emergencia](#)
- [Guía ADA para administradores de emergencias y autoridades de salud pública local](#)
- [Tarjetas de comunicación para personas que no pueden hablar](#)

- [Proporcionar servicios cultural y lingüísticamente apropiados durante la emergencia COVID-19 \(para proveedores inscritos en CCO y OHP\)](#)
- [Acceso para discapacidad en la distribución de vacunas](#)
- Para obtener información sobre los derechos y responsabilidades de acuerdo a la ADA y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Sección 504), puede ponerse en contacto con la línea de información ADA federal al 800-514-0301 (voz) o 800- 514-0383 (TTY) o [visitar https://www.ada.gov/](https://www.ada.gov/). Puede encontrar información adicional relevante en el sitio web de la oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/>.
- Para comenzar a identificar algunos de los idiomas comúnmente hablados en su área visite [LEP.GOV Language Map App](#). Para obtener información más detallada con respecto a idiomas hablados en su comunidad, considere trabajar con organizaciones basadas en la comunidad (community-based organizations, CBOs) en su área. Las fuentes de datos de idiomas adicionales pueden incluir información del distrito escolar local, su departamento local de oficina de servicios humanos o la [Organización de Cuidados Coordinados en su condado](#).
- **Sitio web de la OHA sobre la vacuna contra la COVID-19:** <http://healthoregon.org/covidvaccine>
- **OHA COVID-19 en español:** <http://healthoregon.org/vacunacovid>

¿Tiene preguntas o inquietudes?

Si tiene otra pregunta relacionada con las vacunas de la COVID-19, envíenla por correo electrónico a alguna de las siguientes direcciones para que la OHA pueda ayudarle.

- Preguntas generales sobre la vacunación: ORCOVID@211info.org
- Para obtener ayuda sobre cómo obtener la vacuna o información general, marque: 211
- Inscripción para proveedores de vacunas contra la COVID-19: Vaccine.ProviderEnroll@dhsoha.state.or.us
- Para registrar una queja relacionada con el acceso a vacunas, póngase en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a covidvaccine.complaints@dhsoha.state.or.us, o llamando al 877-642-0450/503-947-2346

Accesibilidad a los documentos: para las personas con discapacidades o las personas que hablan un idioma que no es inglés, el OHA puede proporcionar información en formatos alternativos, como traducciones, letra grande o braille. Comuníquese con el Centro de Información de Salud al 1-971-673-2411, TTY: 711, o bien, envíe un correo electrónico a COVID19.LanguageAccess@dhsoha.state.or.us