

Capítulo 10

Mis adaptaciones/ acomodaciones para la accesibilidad



En este capítulo, puede encontrar información sobre:

1. ADA (Americans with Disability Act
-Ley de Americanos con Discapacidades)
2. Adaptaciones/acomodaciones para la accesibilidad
3. Solicitando adaptaciones/acomodaciones
4. Qué hacer si no recibe sus adaptaciones/acomodaciones
5. Historias de personas que solicitan adaptaciones/acomodaciones
6. Otros tipos de adaptaciones/acomodaciones
7. ¿Qué aprendí?

1. ADA (Americans with Disability Act - Ley de Americanos con Discapacidades)

¿Qué es ADA?

ADA es la Ley de americanos con discapacidades. ADA es una ley federal que entró en vigor en 1990.

ADA ayuda a proteger a las personas que son discriminadas por su discapacidad. La ley asegura de que las personas con discapacidades tengan los mismos derechos y oportunidades que todos los demás.

ADA es una ley federal que ayuda a las personas con discapacidades a participar más plenamente en sus comunidades al ayudar a eliminar las barreras.

Las barreras pueden existir en el trabajo, la escuela, negocios, consultorios médicos, parques e instalaciones recreativas, restaurantes, bibliotecas y otros lugares.

Algunos ejemplos de barreras son:

- Escaleras sin rampas
- Zonas de espera sin espacio para sillas de ruedas
- Presentaciones o clases sin intérpretes ni subtítulos



A pesar de que ADA ha existido desde 1990, todavía hay muchas barreras que las personas con discapacidades enfrentan diariamente.

También existen barreras cuando se trata de tener acceso al sistema de salud. Por eso es importante conocer sus derechos según ADA y cómo defenderlos.

2. Adaptaciones / acomodaciones para la accesibilidad

Todos tenemos necesidades diferentes.

Toda persona tiene el derecho al cuidado de la salud, independientemente de sus necesidades. Esto significa que todos tienen el mismo derecho a recibir el mismo tipo de cuidado de la salud.

Todos tenemos el derecho a la igualdad de acceso.

¿Qué es una adaptación/acomodación?

Una adaptación/acomodación es una herramienta, un servicio o una forma de hacer las cosas que le ayuda a las personas con discapacidades a llevar a cabo una actividad.

Para que un médico pueda dar acceso equitativo al cuidado de salud de los pacientes con discapacidades, es posible que tenga que proveer adaptaciones/acomodaciones.

De acuerdo con la ley, su médico debe proveerle la adaptación adecuada para que tenga acceso equitativo al cuidado de su salud.

Ejemplos de adaptaciones/acomodación incluyen:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Materiales con letras grandes
- Espacio amplio para que las sillas de ruedas se muevan cómodamente.
- Báscula de peso y camillas de exámenes accesibles
- Citas médicas más prolongadas
- Instrucciones médicas dadas por escrito

3. Solicitando adaptaciones / acomodaciones

¿Cuándo pido una adaptación/acomodación?

Pida la adaptación/acomodación cuando haga su cita. Trate de darle a su médico el tiempo suficiente para que pueda organizar la adaptación para usted.

Si está viendo a un nuevo médico o quiere hacer una nueva solicitud con su médico actual, pida la acomodación cuando haga su cita.

¿Qué digo?

Dígale al personal del consultorio de su médico cuáles son sus necesidades específicas y dé ejemplos de cosas que le hayan funcionado antes. También puede compartir ejemplos de acomodaciones que no le hayan funcionado en el pasado. Use sus propias palabras. No tiene que usar palabras legales ni médicas.

¿Cómo lo digo?

Pida su(s) acomodación(es) en una manera que funcione para usted.

- a. Llame al consultorio de su médico,
- b. Hable con ellos en persona, o
- c. Escriba una carta o un correo electrónico.

¿Qué pasa después de que pida una acomodación?

Su médico debe responder a su solicitud sin hacerle esperar mucho tiempo. Si su médico le dice que tendrá que contestarle después, pregúntele cuánto tiempo será. Si no ha tenido una respuesta de su médico para la fecha en la que le prometieron una, comuníquese con ellos nuevamente.

A veces, un médico podría ofrecerle una acomodación diferente a la que usted pidió. Usted debe decidir si lo que le ofrecen funcionará para usted. Si no va a funcionar, puede decirle a su médico las razones por las que su acomodación específica es la mejor para usted.

Cuando su médico le diga que puede darle la acomodación que usted solicitó, dígale que aprecia su ayuda y dele las gracias.

4. Qué hacer si no recibe su adaptación/acomodación

1. Pedir hablar con un coordinador de acceso para personas con discapacidades, con un coordinador de ADA, con la persona que es el enlace con la oficina de derechos civiles o un defensor de pacientes. Dígales qué adaptaciones/acomodaciones necesita.
2. Ponerse en contacto con cualquiera de las siguientes personas para obtener consejo legal o para presentar una queja en:
 - El Sistema de Protección y Defensa del estado (state's Protection and Advocacy System) acl.gov/programs/aging-and-disability-networks/state-protection-advocacy-systems
 - La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (Office of Civil Rights at the US Department of Health and Human Services), 1-800-368-1019, Número TD: 1-800-537-7697 hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html
 - El Departamento de Justicia (The Justice Department), 800-514-0301, ada.gov
 - Los residentes de Oregon también pueden contactar a uno o ambos de estos grupos:
 - Derechos de personas con Discapacidades de Oregon (Disability Rights Oregon, DRO), 503-243-2081, droregon.org/
 - Oficina de Labor e Industria – (Bureau of Labor and Industries, BOLI), 971-673-0764, www.oregon.gov/boli/CRD

Hay gente que le ayudará a conseguir la adaptación que necesita. Este es su derecho y usted se merece la mejor atención médica disponible.



5. Relatos de personas que solicitan adaptaciones/acomodaciones

Los siguientes cinco relatos son ejemplos de adaptaciones/acomodaciones que personas con diferentes tipos de discapacidades han solicitado para poder tener una visita médica exitosa.



Él es Omar.



Ella es Tania.



Él es Sebastián.



Ella es Violeta.



Ella es Claudia.

Adaptaciones / acomodaciones físicas

Omar tuvo una cita exitosa con su médico hoy.

Omar quería encontrar un nuevo médico cuyo consultorio fuera accesible para él ya que usa una silla de ruedas.

Él llamó a un consultorio médico cerca de donde vive e hizo algunas preguntas. Habló con ellos sobre las acomodaciones que necesitaba.

Omar abogó por lo que necesitaba. Él hizo las siguientes preguntas:

- ¿Es accesible el edificio? Necesito asegurarme de que puedo entrar en el edificio fácilmente. También necesito atravesar el edificio y llegar a las salas de examen.
- ¿Hay una camilla de examen accesible? Si no, ¿hay un elevador de hoyer o un equipo de transferencia que me pueda levantar/transferir? Un elevador de hoyer es un dispositivo mecánico diseñado para elevar a los pacientes de forma segura en un arnés para que puedan ser transferidos de una silla a una camilla y luego de vuelta a la silla. Un equipo de transferencia se compone de personas entrenadas para ayudar a transferir pacientes a una camilla de examen.
- ¿Es accesible el baño y cumple con los requisitos de ADA?
- ¿Hay suficiente espacio en la sala de examen para mí, mi silla de ruedas y una persona de apoyo?



El personal del consultorio médico contestó las preguntas de Omar y le dijeron que su clínica es accesible. Omar les agradeció su tiempo e hizo una cita. Omar tuvo una cita exitosa.

Acomodaciones con los dispositivos de comunicación

Tania tuvo una cita exitosa con su médico hoy.

Tania llamó al consultorio de su médico para pedir una cita. Pidió una cita más larga porque usa un dispositivo de comunicación y sabe que necesita más tiempo para comunicarse con su médico.

Después de que Tania hizo su cita, envió un correo electrónico a la oficina de su médico y les pidió que le enviaran los formularios que necesitaría para su cita por correo electrónico. Esto le permitió a Tania tomarse su tiempo para llenar los formularios.



Antes de su cita, Tania se reunió con su personal de apoyo y programó todas sus preguntas con anticipación en su dispositivo de comunicación.

En la cita, Tania se aseguró de que el médico hablara con ella directamente. También pudo usar su dispositivo de comunicación para hacer preguntas adicionales.

Al final de la cita, Tania le pidió al médico que le enviara el resumen de su visita por correo electrónico o correo regular, incluyendo cualquier cambio de medicamento. También hablaron sobre cualquier cita futura que ella necesitaría programar.

Tania pudo abogar por su salud al conseguir una cita más larga que le dio tiempo suficiente para comunicarse efectivamente con su médico y obtener respuestas a todas sus preguntas.

Acomodaciones con los animales

Violeta tuvo una cita exitosa hoy con su fisioterapeuta/terapeuta físico.

Violeta es ciega y usa su perro guía, Rocket, para ir de un lugar a otro.

Violeta sabe que el hospital no permite mascotas, pero sí permite animales de servicio porque tanto ADA como la ley de Oregon establecen que los perros guía y otros animales de servicio no son lo mismo que las mascotas.

Estas leyes le dan a Violeta el derecho de llevar a Rocket a las tiendas, restaurantes, hoteles, hospitales y al consultorio del médico.

Cuando Violeta se presenta a la cita, el personal de la oficina puede saber de inmediato que Rocket no es una mascota. Ellos saben que Rocket es un perro guía que ayuda a Violeta debido a su discapacidad.

Violeta y Rocket se acercan al mostrador, esperan por su turno con el médico en la sala de espera y luego caminan juntos a la sala de examen.

Violeta se asegura de que Rocket se comporte bien al mantenerlo cerca (para que nadie tropiece con Rocket), y se asegura de que Rocket no haga un desorden en el hospital.



El fisioterapeuta/terapeuta físico y el personal saben que no deben hablar, alimentar, acariciar o jugar con Rocket porque Rocket tiene un trabajo importante que hacer.

Después de la cita, Rocket le ayuda a Violeta a salir a la recepción, y afuera a la parada de autobús.

Con la ayuda de Rocket y un buen fisioterapeuta, Violeta tuvo una cita exitosa al médico.

Acomodaciones con Intérpretes de ASL (American Sign Language)

Claudia tuvo una cita exitosa con su oculista.

Cuando Claudia hizo la cita con su oculista, ella usó el servicio de relevo telefónico (Telephone Relay Service).

Al hacer su cita, ella solicitó un intérprete de lenguaje de señas calificado.

Claudia pidió un intérprete calificado porque sabía que en su cita iban a hablar con palabras médicas que ella quizás no comprenda.



Durante la visita, Claudia le recordó a su médico que hablara directamente con ella y no con su intérprete.

También pidió que el resumen de su consulta se escribiera en lenguaje sencillo y que se le enviaran por correo electrónico o correo regular.

Después de la consulta, Claudia se comunicó con su médico a través del correo electrónico y pudo obtener las respuestas a algunas preguntas.

Acomodaciones Sensoriales

Sebastián tuvo una cita exitosa con su médico de pies/podólogo.

Ya que Sebastian está en el espectro del autismo, cuando hizo su cita se aseguró de decirle al personal del consultorio del médico que le gustaría estar en una sala de examen que no tuviera luces brillantes o ruidos fuertes.

También les dijo que traería a una persona de apoyo.

Antes de su cita, Sebastián trabajó con su persona de apoyo y escribió varias preguntas que quería hacerle a su médico.

Sebastián practicó un juego de roles al pedirle a su persona de apoyo que fingiera ser el médico para que pudiera practicar y hacer preguntas.



Durante la cita, Sebastián le recordó al médico que hablara directamente con él y no con su persona de apoyo. También le pidió a su médico que hablara despacio y claramente para ayudarle a entender mejor.

Sebastián le hizo al médico las preguntas que había preparado. También le pidió a su médico que repitiera las cosas que no entendía.

Sebastián tuvo una cita exitosa porque hizo buenas preguntas y su persona de apoyo escribió las respuestas para Sebastián.

6. Otros Tipos de adaptaciones / acomodaciones

Si necesita más tiempo, puede pedir:

- Una cita más larga o dos citas (juntas para hacer una cita)
- Descansos modificados o descansos más largos
- Una lista para ayudarle a mantenerse enfocado/a y dentro del tiempo

Si su estilo de comunicación es más visual, puede pedir:

- Diagramas, modelos, imágenes para comunicar ideas
- El uso de codificación de colores para identificar documentos específicos

Si tiene otras preferencias para comunicarse, puede pedir:

- Llamadas telefónicas en vez de correos electrónicos
- Que la información que le den por escrito esté
- Que se use lenguaje sencillo cuando la gente le explique las cosas
- Información en formato de audio en vez de formato escrito
- Correos electrónicos en vez de llamadas telefónicas
- Ayuda para leer, escribir y llenar los formularios

Si tiene necesidades sensoriales, usted puede pedir:

- Que su profesional médico le avise cuando le van a tocar
- Máquinas de ruido blanco para reducir las distracciones
- Iluminación ambiental regulable, natural o de espectro completo en vez de luz fluorescente
- Que su persona de apoyo esté con usted en todo momento

7. ¿Que Aprendí?

Puedo hacerme cargo de mi salud médica cuando:

- Conozco mis derechos bajo ADA.
- Sé qué adaptaciones/acomodaciones son las mejores para mí y cómo pedirlas.
- Sé que tengo derecho a decirle a mi médico lo que necesito para una cita exitosa.

Notas: _____

Este capítulo fue adaptado del NSW Council for Intellectual Disabilities (2009), Australia.

El kit de herramientas y sus componentes contaron con el apoyo en parte de la subvención o acuerdo de cooperación número DD000014, financiado por los Centers for Disease Control and Prevention y por la University Center for Excellence in Developmental Disabilities financiado por la Administration on Community Living Grant n.º 90DDUC0039.

El contenido es responsabilidad únicamente de los autores y no necesariamente representa las opiniones oficiales de los Centers for Disease Control and Prevention, la Administration on Community Living, o el Department of Health and Human Services.

