



## Derechos de las personas con discapacidades en una emergencia: Acceso a servicios sociales, de salud y de recuperación

Muchas personas, tengan alguna discapacidad o no, pueden necesitar servicios sociales, de salud y de recuperación después de desastres naturales, de salud u ocasionados por el ser humano, así como después de otros tipos de emergencias públicas. No obstante, las personas con discapacidades se ven desproporcionadamente afectadas por esas emergencias. Por ejemplo, pueden correr el riesgo de que se les nieguen recursos escasos a raíz de estereotipos o percepciones erróneas de “calidad de vida”. O es posible que no puedan acceder a la asistencia necesaria debido a barreras arquitectónicas o de comunicación, así como al hecho de que no se ofrezcan modificaciones razonables. Además, históricamente, los planes de operaciones de preparación para emergencias no han reconocido ni abordado adecuadamente las necesidades de la comunidad de personas con discapacidades.

En esta hoja informativa, se ofrece (1) una guía práctica para localizar servicios sociales, de salud y de recuperación durante una emergencia pública y después, y (2) un resumen del rol de las leyes antidiscriminación respecto al acceso a esos servicios.

Para acceder a información exhaustiva sobre los ***Derechos de las personas con discapacidades en una emergencia***, consulte la serie completa de Disability Rights Pennsylvania sobre este tema: 1) ***Plan de evacuación, inclusión y accesibilidad***; 2) ***Notificaciones y comunicaciones eficaces para las personas con discapacidades***; 3) ***Acceso a refugios y viviendas temporales***; y 4) ***Acceso a servicios sanitarios, sociales y de recuperación***.

### **Cómo localizar servicios sociales, de salud y de recuperación durante un desastre o una emergencia pública**

El método para localizar servicios sociales y de salud depende de muchos factores, como el problema de salud específico o el nivel de urgencia. Para recibir atención inmediata a una necesidad médica individual urgente, marque el 911 a fin de acceder a los socorristas. Además, muchas agencias gubernamentales tienen sistemas de información y alertas de emergencia para ayudar a localizar y acceder a servicios sociales y de salud.

El Departamento de Servicios Humanos (“DHS”) de Pensilvania coordina la respuesta del estado ante desastres causados por el ser humano, incluidas las necesidades relacionadas con discapacidades y servicios de salud conductual. El DHS también coordina servicios sociales como la provisión de alimentos, refugio y suministros relacionados con la atención masiva. El sitio web del DHS contiene información de contacto de diversos servicios humanos y sociales: <https://www.dhs.pa.gov/Services/MassCare/Pages/default.aspx>. El DHS también es responsable de administrar el programa Medicaid de Pensilvania, que ofrece atención médica, vivienda y servicios comunitarios a muchos residentes de Pensilvania con discapacidades. En situaciones de emergencia, el DHS puede solicitar aprobación federal para modificar su programa Medicaid con el fin de flexibilizar la prestación de servicios.

La Agencia de Gestión de Emergencias de Pensilvania (“PEMA”) es el principal organismo encargado de coordinar la preparación, respuesta y recuperación ante emergencias, <https://www.pema.pa.gov/About-Us/Pages/default.aspx>.

Cada condado de Pensilvania tiene un coordinador de gestión de emergencias (“EMC”) a quien se puede contactar para pedirle información durante una emergencia. Se puede encontrar un listado de los EMC de cada condado en <https://www.pema.pa.gov/County-EMC/Documents/EMC%20Website%20List.pdf>.

Pensilvania también cuenta con una guía de preparación para emergencias, [www.ready.pa.gov](http://www.ready.pa.gov), En este sitio, la gente puede registrarse para recibir alertas con información importante de preparación ante una emergencia, en respuesta a ella y para la posterior recuperación.

La Cruz Roja Americana (“Cruz Roja”) ofrece servicios sociales y de salud durante una emergencia o desastre, <https://www.redcross.org/about-us/our-work/disaster-relief.html>. La Cruz Roja opera un sistema de alertas a través de una aplicación móvil para emergencias que ofrece información y asistencia durante una emergencia.

El Departamento de Salud (“DOH”) de Pensilvania es la principal agencia encargada de brindar servicios médicos de emergencia en el estado, <https://www.health.pa.gov/topics/prep/Pages/Preparedness.aspx>. El DOH supervisa la Oficina de Preparación y Respuesta ante Emergencias (“BEPR”), que protege la salud pública durante una emergencia o desastre. La BEPR se encarga de la preparación antes de una emergencia, la respuesta a una emergencia en curso y la recuperación tras la emergencia. Además, opera un Sistema de Gestión de Incidentes de Salud (“HIMS”) que usan los hospitales y

otras organizaciones de salud para compartir información sobre incidentes. Durante una emergencia con gran cantidad de heridos, el HIMS hace un seguimiento de pacientes y recursos. El DOH también coordina la capacitación, preparación y respuesta ante emergencias que brindan las organizaciones estatales y locales, así como las organizaciones de atención médica privadas (como los hospitales). El DOH ofrece personal calificado para satisfacer necesidades médicas y de salud pública. El sitio web del DOH tiene información de contacto para hacer distintos tipos de consultas, <https://www.health.pa.gov/topics/prep/Pages/Preparedness.aspx>

La Agencia Federal de Gestión de Emergencias (“FEMA”) es el organismo que ofrece asistencia nacional a las personas durante una emergencia o desastre: <https://www.fema.gov/about/contact>. La asistencia de la FEMA incluye atención médica y otros servicios sociales. Se puede acceder a la información y los servicios de la FEMA por teléfono, el sitio web, el sistema de alertas de texto, <https://www.ready.gov/alerts>, y por la aplicación móvil para emergencias de la FEMA.

La comisión conjunta (“JC”) supervisa a las organizaciones de atención médica. La JC exige que las organizaciones de atención médica acreditadas cuenten con planes y procedimientos de respuesta ante emergencias. Los planes deben incluir métodos de comunicación; evaluación de vulnerabilidades; atención de pacientes durante una emergencia y medidas de seguridad o protección. También deben abarcar la preparación para emergencias causadas por el ser humano, como tiroteos, y la estrategia para proteger a personas con discapacidades que tal vez no puedan moverse con tanta rapidez como los demás o que no logren entender instrucciones repentinas.

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (“CMS”) son una agencia dependiente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., que administra los programas de salud como Medicaid, Medicare y el Programa de Seguro Médico para Niños (“CHIP”). Los CMS han establecido

requisitos de preparación para emergencias dirigidos a los receptores de fondos de Medicaid y Medicare (tanto a los proveedores de productos como a los de servicios). La lista de receptores incluye centros como hospitales, centros ambulatorios de rehabilitación, agencias de atención médica a domicilio, centros de atención médica a largo plazo, centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales, etc. Los centros deben tener un plan de preparación para emergencias y procedimientos para llevar adelante el plan (por ejemplo, capacitación). Los planes deben abordar asuntos como la satisfacción de las necesidades diarias de los pacientes; el seguimiento de los pacientes; el refugiarse en el lugar; evacuación/traslados; comunicación; sistemas generadores de energía en caso de emergencia; y el manejo del aumento de pacientes. Los CMS tienen el compromiso de asegurarse de que haya planes de preparación para emergencias en los centros de salud y los programas sociales, y de que se hagan las adaptaciones y modificaciones para garantizar la accesibilidad a los programas y servicios para las personas con discapacidades antes, durante y después de una emergencia pública.

### **El rol de las leyes antidiscriminación para garantizar el acceso igualitario a servicios sociales, de salud y de recuperación durante una emergencia pública**

El Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (“ADA”), de conformidad con lo que establecen los artículos 12131-12134 de la Sección 42 del Código de los Estados Unidos, prohíbe la discriminación por discapacidad por parte de las entidades públicas (gobiernos del estado, condado y municipio). El Título III de la ADA, de conformidad con lo que establecen los artículos 12181-12189 de la Sección 42 del Código de los Estados Unidos, prohíbe la discriminación por discapacidad por parte de los establecimientos públicos, que son entidades privadas que ofrecen determinados servicios y negocios que están abiertos al público. Los

establecimientos públicos pueden incluir muchos lugares y negocios que ofrecen servicios, instalaciones o beneficios durante una emergencia pública, como prestadores de servicios sociales, proveedores de atención médica, lugares de alojamiento, estadios y centros de convenciones, así como refugios y bancos de alimentos. La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (“RA”), artículo 794 de la Sección 29 del Código de los Estados Unidos, prohíbe la discriminación por discapacidad por parte de receptores de fondos federales, lo que incluye a la mayoría de las entidades públicas y a muchos establecimientos públicos. La Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado Asequible (“ACA”), de conformidad con lo que establece el artículo 18116 de la Sección 42 del Código de los Estados Unidos, prohíbe la discriminación por discapacidad en actividades y programas de salud.

Los Títulos II y III de la ADA, la Sección 504 de la RA y la Sección 1557 de la ACA y sus reglamentos de implementación definen la discriminación por discapacidad en términos amplios. La discriminación por discapacidad incluye no solo las acciones que tienen como resultado un trato diferente hacia las personas con discapacidades (ya sea intencional o no), sino también el hecho de no hacer modificaciones razonables en políticas, prácticas y procedimientos cuando sean necesarias para evitar la discriminación por discapacidad, el no garantizar que los programas de las entidades públicas sean accesibles y el no garantizar la comunicación eficaz (incluida la provisión de ayudas y servicios auxiliares) que necesitan las personas con discapacidades.

Hay infinidad de maneras en que estos requisitos de no discriminación pueden afectar la prestación de servicios sociales, de salud y de recuperación en una emergencia pública. Algunos de estos requisitos se abordan en las hojas informativas de

***Derechos de las personas con discapacidades en una emergencia*** de Disability Rights Pennsylvania relacionadas con las comunicaciones, la evacuación y los refugios en emergencias (consulte los títulos completos en la página 1). En esta hoja informativa, se abordan otros asuntos en los que los servicios sociales, de salud y de recuperación en emergencias se pueden entrelazar con los derechos de las personas con discapacidades contemplados por la ADA, la RA y la ACA.

- **Racionamiento de la atención médica** – Durante una emergencia en la que hay alta demanda de servicios de salud y recursos limitados, se podrían tomar decisiones para negar esos recursos a las personas con discapacidades sobre la base de estereotipos o percepciones respecto a su calidad de vida. Las personas con discapacidades tienen derecho a la atención médica y no se les puede negar un tratamiento debido a sus discapacidades. Las decisiones sobre tratamientos deben basarse en evaluaciones individuales y valoraciones médicas objetivas. No se puede recurrir a exclusiones categóricas basadas en la discapacidad para asignar servicios de salud. Los proveedores de atención médica no pueden decidir a quiénes atenderán según la expectativa o la calidad de vida percibidas. Si se usan sistemas de puntos para predecir la eficacia del tratamiento, los proveedores de atención médica deben hacer modificaciones razonables en esos sistemas. Los proveedores de atención médica no pueden empujar a las personas con discapacidad ni a sus familias a quedarse sin tratamiento. Se deben tomar las medidas necesarias para que las personas con discapacidades tengan las mismas oportunidades que el resto para acceder a los servicios sociales y de salud, y beneficiarse con ellos, durante una emergencia o desastre. Esta norma de atención se aplica incluso cuando los proveedores empiezan el proceso de triaje de los servicios de salud para salvar vidas. *Consulte las Preguntas frecuentes de HHS para proveedores de atención médica*, <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/disability-faqs/index.html>; *Derechos civiles y COVID de HHS*, <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/index.html>.

- **Modificaciones y adaptaciones razonables** – Los proveedores de servicios sociales, de salud y de recuperación deben hacer modificaciones razonables para permitir que las personas con discapacidades accedan a sus programas, beneficios y servicios. Por ejemplo, estos proveedores, en general, deben permitir que las personas con discapacidades estén acompañadas por animales de servicio. Los proveedores también deben modificar las restricciones sobre las visitas a personas con discapacidades que necesitan ayuda para comunicarse o funcionar debido a necesidades de cuidado personal o problemas conductuales. Los proveedores también pueden tener que adaptar la forma en que se prestan los servicios, como ofrecer vacunas a domicilio para personas que tengan una discapacidad que les impida desplazarse. Para las personas con enfermedades mentales o problemas cognitivos que les dificulten llenar solicitudes de servicios o beneficios, los proveedores deben ofrecer asistencia.
- **Accesibilidad** – Los proveedores de servicios sociales, de salud y de recuperación deben garantizar que sus programas sean accesibles para personas con discapacidades. Los lugares deben ser físicamente accesibles para las personas con discapacidades motrices o, si no pueden hacerse accesibles, deben ofrecerse alternativas para que las personas con discapacidades puedan acceder a los programas..

### **Cómo hacer respetar los derechos previstos en las leyes antidiscriminación**

Durante una emergencia o desastre, si usted cree que algún proveedor de servicios sociales, de salud o de recuperación no ha cumplido con las leyes antidiscriminación, tenga en cuenta las siguientes opciones:

*Dialogar:* Hable con la persona representante del programa para informarle sobre sus inquietudes respecto al cumplimiento de las leyes antidiscriminación. Explique específicamente sus preocupaciones y



necesidades de comunicación (incluso las modificaciones que necesite). Si su discapacidad no es evidente, es posible que se le pida información al respecto.

*Documentar:* Documente por escrito sus interacciones con los proveedores, incluida cualquier solicitud de adaptación razonable. Asegúrese de conservar copias de cartas, correos electrónicos u otros papeles relacionados con su problema (ya sea una fotocopia hecha por la entidad o una foto tomada con un teléfono celular).

*Contactar a organizaciones legales y de defensoría:* Si el diálogo no resuelve el problema, recurra a la ayuda de una organización de asistencia legal o defensoría.

*Presentar una queja administrativa:* Usted puede presentar una queja ante agencias gubernamentales si cree que fue objeto de discriminación por discapacidad. Puede presentar una queja relacionada con el incumplimiento del Título II o el Título III de la ADA ante el Departamento de Justicia de EE. UU.: <https://www.ada.gov/file-a-complaint/>. Las quejas relacionadas con el Título II de la ADA (relativo a los gobiernos estatales y locales) se deben presentar en un plazo de 180 días a partir del acto discriminatorio. Los esfuerzos por resolver la disputa en general no retrasarán el plazo para presentar la queja. No hay plazos específicos para presentar una queja en el marco del Título III, que se refiere a los establecimientos públicos. Usted puede presentar una queja por incumplimiento de la Sección 1557 de la ACA ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>. En general, dichas quejas deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que se sufrió discriminación.

Presentar una demanda judicial: Usted tiene derecho a presentar una demanda en un tribunal federal si cree que se infringieron los derechos que le corresponden en virtud de los Títulos II y III de la ADA, la Sección 504 de la RA o la Sección 1557 de la ACA. Antes de hacerlo no hace falta que presente una queja administrativa. En Pensilvania, hay que presentar ese tipo de quejas en un plazo de dos años a partir de los actos discriminatorios. El plazo de dos años para presentar una demanda en un tribunal federal en el marco de la ADA o la RA se aplica aunque haya quejas administrativas pendientes.

## Manténgase En Contacto

Si necesita más información o necesita ayuda, comuníquese con Disability Rights Pennsylvania (DRP) al 800-692-7443 (voz) o al 877-375-7139 (TDD). Nuestra dirección de correo electrónico es: [intake@disabilityrightspa.org](mailto:intake@disabilityrightspa.org). La línea de admisión en directo de DRP está abierta de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

La misión de Disability Rights Pennsylvania es promover, proteger y defender los derechos humanos, civiles y legales de los residentes de Pensilvania con discapacidades. Debido a nuestros recursos limitados, Disability Rights Pennsylvania no puede proporcionar servicios individuales a cada persona que tiene problemas legales y de defensoría. Disability Rights Pennsylvania otorga prioridad a los casos que tienen el potencial de provocar cambios sistémicos y generalizados para todos; buscamos brindar a todas las personas información y opciones de referidos.

**IMPORTANTE:** Esta publicación tiene fines informativos generales únicamente. No tiene por objeto crear una relación de abogado-cliente entre Disability Rights Pennsylvania y ninguna persona, ni debe interpretarse de forma que dé lugar a esto. Ninguna parte de esta publicación debe considerarse asesoramiento legal.

**TENGA EN CUENTA:** Si desea información en formatos alternativos o en un idioma que no sea inglés, comuníquese con Disability Rights Pennsylvania al 800-692-7443 (voz) o al 877-375-7139 (TDD). Nuestro correo electrónico es:

\*\*Esta publicación se produce a cuenta de los contribuyentes estadounidenses y con fondos de Pennsylvania Disability Advocacy Fund, un fondo de The Foundation for Enhancing Communities.

## Síguenos En Las Redes Sociales

