

Agency implementation Section 1557 of the Affordable Care Act entitled Nondiscrimination in Health Programs and Activities

Information for clients, family, caregivers and Agency's staff

Section 1557 Coordinator: _____ Phone: _____
Administrator

must be provided to patient
www.pnsystem.com

INTRODUCTION

Our Agency will take appropriate steps to ensure that communications with individuals with disabilities, including persons who are deaf, hard of hearing, blind, have low vision, or who have other sensory or manual disabilities, are as effective as communications with others. The procedures outlined below are intended to ensure Agency staff effectively communicate with individuals (including companions with disabilities) regarding their medical conditions, treatment, and participation or potential participation in our programs, activities, services, and other benefits.

These procedures also apply to, among other types of communication, verbal or written communication of important information, including information contained in documents such as waivers of rights, consent to treatment forms, financial and insurance benefits forms, etc. (Home Health Services). Our Agency shall furnish appropriate auxiliary aids and services, where they are necessary, to allow individuals with disabilities an equal opportunity to participate in and benefit from our programs, activities, services, and other benefits. When auxiliary aids and services are necessary for an equal opportunity to participate and benefit, they will be provided in a timely manner without cost to the individual(s) being served. Auxiliary aids and services include, but are not limited to, qualified interpreters, large print materials, acquisition or modification of equipment or devices, or other similar services or actions. Non-Discrimination notice will be available in our Admission Package.

Our Agency is not required to take any action that would result in a fundamental alteration in the nature of the health program and activity or undue financial and administrative burdens.

Our Agency shall take appropriate steps to ensure that staff who may have direct contact with individuals with disabilities effectively communicate with individuals with disabilities, including through the effective use of interpreters and other appropriate auxiliary aids or services.

Contact information for the Section 1557 Coordinator is our Administrator, (name and contact information is available in the cover of the Admission Booklets).

1. IDENTIFICATION AND ASSESSMENT OF NEED:

Our Admission Staff members must identify individuals with disabilities who need appropriate auxiliary aids and services to communicate with individuals with disabilities effectively. Agency staff may identify individuals with disabilities through observation, inquiries to the individuals, and/or by consulting an individual's existing medical record to see whether it indicates the individual has a disability and needs auxiliary aids or services to ensure effective communication. Individuals with disabilities may self-identify their need for effective communication via appropriate auxiliary aids and services. Staff will consult with the individual to determine what auxiliary aids and services may be necessary to communicate with them effectively.

Staff will document the individual's preferred auxiliary aid or service in the individual's record, as part of the admission process, including any auxiliary aids and services necessary to communicate with companions, and such documentation will identify the individual's or their companion's preferred auxiliary aids and services, the actual aids and services provided if different from preferred aids and services.

2. PROVISION OF AUXILIARY AIDS AND SERVICES:

Our Agency shall provide, free of charge, the appropriate auxiliary aids or services when necessary to afford individuals with disabilities an equal opportunity to enjoy the program, activities, services, and other benefits: (contact information for available sign language interpreter services will be provide the clients, family).

2A. FOR PERSONS WHO ARE DEAF OR HARD OF HEARING

(i) To ensure effective communication with individuals who are deaf or hard of hearing, Our Agency will hire staff interpreters; or a contract with an interpreter service; or both; to ensuring communication with

individuals with disabilities are as effective as communications with others. We may use virtual connection or on-site and interpret effectively, accurately, and impartially, both receptively and expressively, using any necessary specialized vocabulary.

Staff will document the use of the qualified interpreter used to effectively communicate with the individual in the individual's record. Auxiliary aids and/or services that are provided to an individual when they first contact our Agency should again be made available to that individual if the individual returns to our Agency, unless the individual confirms that they no longer require the auxiliary aid and/or service.

(ii) For persons who are deaf/hard of hearing and who use sign language as their primary means of communication, when an interpreter is necessary to provide an equal opportunity to participate in or enjoy our program, activities, services, and other benefits, our Agency will provide one.

- utilizes an interpreter service, which provides qualified interpreters who, via a video remote interpreting service (VRI) or an on-site appearance, can interpret effectively, accurately, and impartially, both receptively and expressively, using any necessary specialized vocabulary. The contact information for the interpreter, VRI services, tablet, or other device will be provided to clients, family.

Staff will document the use of the interpreter service used to effectively communicate with the individual in the individual's record. If the individual returns, staff will not require the individual to repeat the request or recall the auxiliary aid and/or service previously utilized. Instead, staff will confirm with the individual whether the auxiliary aid and/or services previously provided are still needed.

(iii) Communicating by Telephone with Persons Who Are Deaf or Hard of Hearing

If our Agency communicates with persons who are deaf or hard of hearing by telephone, listed below are three methods for communicating over the telephone which may be utilized to communicate with persons who are deaf/hard of hearing. We will select the method(s), or some equally effective alternative, incorporated in our policy that best applies/apply to our Agency.

(a) Method 1: Our Agency may utilize relay services for external telephones with text telephone (TTY) users. We accept and make calls through a relay service. The state relay service number is provided to our clients in the admission booklets; OR

(b) Method 2: Our Agency may utilize a text telephone (TTY) for external communication. The telephone number for the TTY will be provided to our clients. The TTY and instructions on how to operate it are located at our office; OR

(c) Method 3: Our Agency may arrange to share a text telephone (TTY). When it is determined by staff that a TTY is needed, we will contact supplier company (e.g., library, school, or university) and provide address and telephone numbers; OR

(d) Method 4: Our Agency may communicate with individuals who are deaf or hard of hearing by telephone by utilizing the following method: _____.

If necessary, staff may contact the Administrator, responsible for coordinating the language access procedures for any additional assistance regarding our resources to effectively communicate with individuals with disabilities over the telephone.

Staff will document the use of the method of telephone communication used to effectively communicate with the individual in the individual's record. If the individual returns, staff will not require the individual to repeat the request or recall the auxiliary aid and/or service previously utilized. Instead, staff will confirm with the individual whether the auxiliary aid and/or services previously provided are still needed.

(iv) The following are additional auxiliary aids and services that our Agency may offer and are readily available to ensure that communications with people with disabilities are as effective as communications with others: examples include: note-takers; computer-aided transcription services; telephone handset amplifiers; written copies of oral announcements; assistive listening devices; assistive listening systems; telephones compatible with hearing aids; closed caption decoders; open and closed captioning; text telephones (TTYs); videotext displays; email; SMS (text); or other effective methods that help make aurally-delivered materials available to individuals who are deaf or hard of hearing.

If an individual with a disability requires an auxiliary aid or service not listed above, staff will contact the Administrator, responsible for coordinating the provision of auxiliary aids and services for individuals with disabilities to arrange for the provision of the necessary auxiliary aid or service.

Any auxiliary aids or services must be provided in accessible formats, in a timely manner, and in such a way as to protect the privacy and independence of the individual with a disability. Staff will document the use of the appropriate auxiliary aids and services used to effectively communicate with the individual in the individual's record.

(v) Some persons who are deaf or hard of hearing may prefer or request to use an adult that accompanies them to communicate with our Agency, we may rely upon the adult that accompanies the individuals with a disability to communicate with the individual only after we have effectively communicated to the individual that we are willing to provide them appropriate auxiliary aids and services, including an interpreter, free of charge. Additionally, our Agency will not rely on an adult accompanying an individual with a disability to interpret or facilitate communication except:

(a) In an emergency involving an imminent threat to the safety or welfare of an individual or the public where there is no interpreter available (for example, directly following a natural disaster such as an earthquake); or
(b) Where the individual with a disability specifically requests that the accompanying adult interpret or facilitate communication, the accompanying adult agrees to provide such assistance, and reliance on that adult for such assistance is appropriate under the circumstances. Preference will be noted in the individual record. Staff will document that we permitted an accompanying adult to effectively communicate with the individual in the individual's record. Auxiliary aid and/or service that are provided to an individual when they first contact our Agency should again be made available to that individual if the individual returns to our Agency, unless the individual confirms that they no longer require the auxiliary aid and/or service.

(vi) Our Agency will not rely on a minor child to interpret or facilitate communication, except in an emergency involving an imminent threat to the safety or welfare of an individual or the public where there is no interpreter available (for example, directly following a serious car accident where, due to the nature of the injuries sustained by an individual with a disability, critical care is a priority). Staff will document the use of a minor child to effectively communicate with the individual in the individual's record.

If it would be inappropriate to rely on the adult accompanying an individual with a disability for any of these reasons, staff will arrange alternative auxiliary aids and services, including interpreter services, free of charge.

2B. FOR PERSONS WHO ARE BLIND OR WHO HAVE LOW VISION

Agency staff will ask for the individual's preferred communication method(s).

(i) Agency staff will assist individuals who are blind or have low vision fill out forms when necessary to afford those individuals an equal opportunity to participate in and benefit from our programs, activities, services, and other benefits.

(ii) Agency staff will provide written documents and materials to an individual who is blind or has low vision in a timely manner in an appropriate alternate format, including converting written documents, such as materials concerning treatment, benefits, services, waivers of rights, and consent to treatment forms, to large print, Braille, audio recordings, and/or to an electronic format, when necessary to afford persons an equal opportunity to participate in and benefit from our programs, activities, services, and other benefits unless it would be a fundamental alteration or undue burden. These alternately formatted documents may be obtained by contacting the Administrator responsible for coordinating these Effective Communication Procedures.

(iii) Staff are available to communicate the information contained in important written documents, including materials concerning treatment, benefits, services, waivers of rights, and consent to treatment forms by reading aloud and explaining these forms to persons who are blind or have low vision when necessary to ensure effective communication.

Staff will document the alternate format used to effectively communicate with the individual in the

individual's record.

Auxiliary aid and/or service that are provided to an individual when they first contact our Agency should again be made available to that individual if the individual returns to the Agency, unless the individual confirms that they no longer require the auxiliary aid and/or service.

2C. FOR PERSONS WITH SPEECH DISABILITIES

To ensure an individual with speech impairments or disabilities has an equal opportunity to participate in our program, activities, services, and other benefits, staff will confirm which auxiliary aids and services the individual prefers and then provide appropriate auxiliary aids and services, if available, to the individual in a timely manner.

Staff will document the alternate format used to effectively communicate with the individual in the individual's record. Auxiliary aid and/or service that are provided to an individual when they first contact the Agency should again be made available to that individual if the individual returns to the Agency, unless the individual confirms that they no longer require the auxiliary aid and/or service.

2D. FOR PERSONS WITH OTHER TYPES OF DISABILITIES

Agency staff will provide each individual with a disability with necessary auxiliary aids and services sufficient to afford an equal opportunity to participate in our programs, activities, services, and other benefits. Staff will give primary consideration to the request of the individual with a disability in determining which auxiliary aids and services to provide and will provide the necessary auxiliary aids and services to the individual in a timely manner.

If an individual with a disability requires an auxiliary aid or service that is not readily available, staff shall contact the Administrator, responsible for coordinating the provision of auxiliary aids and services for individuals with disabilities to arrange for the timely provision of the necessary auxiliary aid or service.

Staff will document the auxiliary aids and services used to effectively communicate with the individual in the individual's record. Auxiliary aid and/or service that are provided to an individual when they first contact the Agency should again be made available to that individual if the individual returns to the Agency, unless the individual confirms that they no longer require the auxiliary aid and/or service.

GRIEVANCE PROCEDURE:

In accordance with Section 1557 of the Affordable Care Act (Section 1557), it is the policy of our Agency to not discriminate on the basis of race, color, national origin (including limited English proficiency and primary language), age, disability, or sex (consistent with the scope of sex discrimination described at 45 CFR § 92.101(a)(2)) or sex, including sex characteristics, including intersex traits; pregnancy or related conditions; sexual orientation; gender identity, and sex stereotypes).

This is the grievance procedure for providing prompt and equitable resolution of complaints alleging any action prohibited by Section 1557 and its implementing regulations at 45 C.F.R. Part 92, issued by the U.S. Department of Health and Human Services. Section 1557 and its implementing regulations may be examined at <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/index.html>

Any person who believes that our Agency subjected someone to discrimination prohibited by Section 1557 may file a grievance under this procedure.

Filing a grievance does not prevent a person from pursuing other legal or administrative remedies, including filing a complaint of discrimination on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability in court or with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. A person can file a complaint of discrimination electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, which is available at: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 1-800-368-1019. TDD: 1-800-537-7697

It is against the law for our Agency to intimidate, threaten, coerce, retaliate, or otherwise discriminate against anyone who files a grievance, or participates in the investigation of a grievance for the purpose of interfering

with any right or privilege secured by Section 1557.

PROCEDURE:

- Grievances must be submitted to the Section 1557 Coordinator (Administrator) within 60 days of the date the person filing the grievance becomes aware of the alleged discriminatory action.
- A grievance should generally be in writing, containing the name and contact information of the person filing it as well as the alleged discriminatory action and alleged basis (or bases) of discrimination, the date the grievance was filed, and any other pertinent information.
- When a grievance includes allegations that would violate Section 1557, the Section 1557 Coordinator (or their designee) [if applicable] shall investigate the grievance. This investigation may be informal, but it will be thorough, affording all interested persons an opportunity to submit evidence relevant to the grievance.
- Our Agency shall inform an individual that they have a right to reasonable modifications in the grievance procedure if they need them.
- The Section 1557 Coordinator will keep confidential the identity of an individual who has filed a grievance under this part except as required by law or to carry out the purposes of this part, including the conduct on any investigation, including to investigate the grievance.
- Our Agency will issue to the person who filed the grievance a written decision on the grievance no later than 30 days after its filing. The decision shall include the resolution date and a notice to the complainant of their right to pursue further administrative or legal remedies.
- Our Agency will maintain the files and records relating to such grievances for at least three years from the date the Agency resolves the grievance.

The person filing the grievance may appeal the written decision by writing to the Agency Administrator within 15 days of receiving the decision. The Administrator/Chief Executive Officer/Board of Directors shall issue a written decision in response to the appeal no later than 30 days after its filing.

Our Agency, through the Section 1557 Coordinator, will make appropriate arrangements to ensure that individuals with disabilities and individuals with limited English proficiency are provided reasonable modifications, appropriate auxiliary aids and services, or language assistance services, respectively, if needed to participate in this grievance process. Such arrangements may include but are not limited to providing these services in a timely manner and without cost to individuals being served to ensure that individuals have an equal opportunity to participate in the grievance process.

LANGUAGE ACCESS PROCEDURES:

In accordance with Section 1557, this document describes the Agency process for providing language assistance services to individuals with limited English proficiency (LEP). This process is designed to help staff take reasonable steps to provide meaningful access for individuals to whom this policy applies, including [patients/clients] and their companion(s). A companion includes a family member, friend, or associate of an individual seeking access to our services, programs, or activities, who, along with such individual, is an appropriate person with whom we should communicate.

Where language assistance services are required, they must be provided free of charge, be accurate and timely, and protect the privacy and the independent decision-making ability of the individual with LEP. Language assistance services that are provided to an individual with LEP when they first contact the Agency should again be made available to that individual if the individual returns to the Agency, unless the individual confirms that they no longer require language assistance services.

Contact information for the Administrator, the Section 1557 Coordinator, responsible for coordinating the language access procedures can be reached in the cover of the Admission package.

1. IDENTIFYING INDIVIDUALS WITH LEP AND THEIR PRIMARY LANGUAGE(S)

Our Agency will promptly identify the language and communication needs of an individual with LEP. If necessary, staff will use a language identification card (or “I speak” cards available online at www.lep.gov) or posters to determine the language of communication.

Staff will document the use of language assistance services in the individual's record, including any language assistance services necessary to communicate with companions, and such documentation will identify the individual's or the companion's preferred language.

2. OBTAINING ORAL LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES

2A. OBTAINING A QUALIFIED BILINGUAL/MULTILINGUAL STAFF MEMBER

(i) We will maintain an accurate and current list (including the name, language(s), phone number, and hours of availability) of our qualified bilingual/multilingual employees, if any, who have demonstrated their ability to provide in-language oral assistance as part of the staff member's current, assigned job responsibilities and who have demonstrated that they are proficient in speaking and understanding spoken English and at least one other spoken language. This includes proficiency in speaking and understanding any necessary specialized vocabulary or terminology and phraseology, and the ability to impartially communicate directly with individuals with LEP in their primary languages.

(ii) Contact the appropriate qualified bilingual/multilingual staff member who is available to communicate with the individual(s) in their primary language.

(iii) If a qualified bilingual/multilingual staff member is unavailable, take reasonable steps to obtain a qualified interpreter as described in Section 2B next.

2B. OBTAINING A QUALIFIED INTERPRETER FOR AN INDIVIDUAL WITH LEP

Our Agency utilizes a telephone interpreter service, which provides qualified interpreters who have demonstrated proficiency in speaking and understanding both spoken English and at least one other spoken language, are able to interpret effectively, accurately, and impartially to and from such language(s) and English, using any necessary specialized vocabulary or terms without changes, omissions, or additions and while preserving the tone, sentiment, and emotional level of the original oral statement. The interpreters must also adhere to generally accepted interpreter ethics principles, including client confidentiality.

The contact information for the telephone interpreter service provider is included in the admission package.

To obtain a qualified interpreter from our interpreter service provider:

- (i) Contact the language interpreter service identified in the booklet;
- (ii) Communicate with the individual using the language interpreter service; and
- (iii) Document use of interpreter service provider in the individual's record.

2C. WHEN INDIVIDUALS REQUEST A COMPANION INTERPRETER

Some individuals with LEP may request to use a companion as an interpreter. Companions of an individual with LEP shall not be used as interpreters **unless specifically requested by that individual** and only after we have communicated in the individual's primary language that we are willing to provide a qualified interpreter to the individual free of charge.

Unless there is a medical emergency, minor children and other clients/patients/residents will **not** be used to interpret, to ensure confidentiality of the information and accurate communication.

If the individual declines our language assistance services and wishes to have the companion interpret, confirm the following:

- (i) The companion agrees to provide such assistance;
- (ii) Reliance on the companion for such language assistance is appropriate under the circumstances. When determining appropriateness, staff should consider:
 - (a) competency of interpretation;
 - (b) confidentiality/privacy;
 - (c) whether the presence of the companion raises any safety concerns; and
 - (d) whether there is a conflict of interest.
- (iii) If relying on the companion for any of these reasons would be inappropriate, staff shall take reasonable steps to provide available alternative interpreter services to the individual with LEP free of charge pursuant to Section 2B of this procedure.
- (iv) Document the use of a companion or interpreter service provider in the individual's record.

3. PROVIDING NOTICE TO INDIVIDUALS WITH LEP

Our Agency will inform individuals with LEP about the availability of free-of-charge language assistance services, and all necessary auxiliary aids and services as appropriate for a person with LEP and a disability by providing written notice in languages that persons who are LEP will understand. At a minimum, notices will be provided to clients, family.

4. PROVIDING WRITTEN TRANSLATIONS

Our Agency utilizes a translation service, which provides qualified translators who have demonstrated proficiency in writing and understanding both written English and at least one other written non-English language, are able to translate effectively, accurately, and impartially to and from such language(s) and English, using any necessary specialized vocabulary or terms without changes, omissions, or additions and while preserving the tone, sentiment, and emotional level of the original written statement. The translators must also adhere to generally accepted translator ethics principles, including client confidentiality.

Our Agency will make vital written materials available for individuals with LEP in the same manner as those made available for English speakers. Vital documents and common forms include: admissions paperwork, applications, required notices (such as Notice of Privacy Practices, Notice of Nondiscrimination, Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services, etc.), discharge instructions, billing information, etc. We will use fully bilingual (English-Spanish) admission package that is the more commons language in our community.

We will ensure that the original documents submitted for translation are in final, approved form with updated and accurate legal and medical information.

(ii) Our Agency will provide translation of other written materials, if needed, for individuals with LEP free of charge.

(iii) Our Agency has the following documents available in the following languages:

Admission Booklets, Hurricane Gude, Advanced Directives pamphlets, Non-Discrimination pamphlets.

(iv) If our Agency does not have a translated document available, staff will submit documents to professional facility's translation service provider for translation into the appropriate language.

(v) Document the use of the translation service provider in the individual's record.

TRAINING

Our Agency will ensure that all relevant staff are trained on the requirements for effective communication as set forth in this document.

POLICY ON NON-DISCRIMINATION

POLICY: It is the policy of our Agency that home health services shall be available and shall be rendered to the total population of our service area, and employment opportunities will be available, regardless of the applicant/recipient's race, color, sexual orientation, age, sex, religion, disability, or ethnic background/national origin.

As a recipient of Federal financial assistance, our Agency does not exclude, deny benefits to or otherwise discriminate against any person on the basis of race, color, national origin (including limited English proficiency and primary language), age, disability, or sex (consistent with the scope of sex discrimination described at 45 CFR § 92.101(a)(2)) (or sex, including sex characteristics, including intersex traits; pregnancy or related conditions; sexual orientation; gender identity, and sex stereotypes) in admission to, participation in, or receipt of the services and benefits of any of its programs and activities or in employment therein, whether carried out by our Agency directly or through a contractor or any other entity with which our Agency arranges to carry out its programs and activities.

This statement is in accordance with the provisions of Section 1557 of the Affordable Care Act (Section 1557). Title VI of the Civil Rights Act of 1964, Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, the Age Discrimination Act of 1975, and Regulations of the U.S. Department of Health and Human Services issued pursuant to the Acts, Title 45 Code of Federal Regulations Part 80, 84, and 91. (Other Federal Laws and Regulations provide similar protection against discrimination on grounds of sex and creed.)

In compliance with Section 1557 and other federal civil rights laws, we provide individuals the following in a timely manner and free of charge:

- **Language assistance services.** Our Agency will provide language assistance services for individuals with limited English proficiency (including individuals' companions with limited English proficiency) to ensure meaningful access to our programs, activities, services, and other benefits. Language assistance services may include: Electronic and written translated documents, Qualified interpreters or if applicable: Qualified bilingual/multilingual staff.
- **Appropriate auxiliary aids and services.** Our Agency will provide appropriate auxiliary aids and services for individuals with disabilities (including individuals' companions with disabilities) to ensure effective communication. Appropriate auxiliary aids and services may include: Qualified interpreters, including American Sign Language interpreters, Video remote interpreting, Information in alternate formats (including but not limited to large print, recorded audio, and accessible electronic formats), if applicable: Qualified readers.
- **Reasonable modifications.** Our Agency will provide reasonable modifications for qualified individuals with disabilities, when necessary to ensure accessibility and equal opportunity to participate in our programs, activities, services, or other benefits.

We may use, if authorized, requested by client or authorized representative, adult family member as interpreter, translator, to help offer those services and provided better communication as possible, and consent, ability to serve as interpreter, translator is verified. Minor will not be used, unless during emergency situations. Documentation will be completed in client's record.

To access our language assistance services, auxiliary aids and services, and for assistance in getting a reasonable modification, please refer to the Agency language access procedures, effective communication procedures, and reasonable modification procedures. For additional assistance, client will be instructed that may also contact our Administrator, Section 1557 Coordinator.

We also do not discriminate for: service animals, public health emergencies, telehealth, accessible diagnostic results, value assessment methods, patient care decision support tools (including, but not limited to crisis standards of care, psychiatric care, pediatric care, etc.)

Client/family will be instructed, that if they believe that our Agency has failed to provide these services or has discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability, they can:

1. File a grievance with our Agency
2. File a complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

Electronically: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Via mail: U.S. Department of Health & Human Services

200 Independence Avenue, S.W. – 509F

Washington, D.C. 20201

NOTICE INFORMING INDIVIDUALS ABOUT NONDISCRIMINATION AND ACCESSIBILITY

Discrimination is Against the Law

Our Agency complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex (consistent with the scope of sex discrimination described at 45 CFR § 92.101(a)(2)) or sex, including sex characteristics, including intersex traits; pregnancy or related conditions; sexual orientation; gender identity, and sex stereotypes). Our Agency does not exclude people or treat them less favorably because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Our Agency:

- Provides people with disabilities reasonable modifications and free appropriate auxiliary aids and services to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language assistance services to people whose primary language is not English, which may include:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages.

If you need reasonable modifications, appropriate auxiliary aids and services, or language assistance services, contact our Administrator.

If you believe that our Agency has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with: our Administrator, **Civil Rights Coordinator, mailing address** in the cover of the admission booklet, **telephone, fax number** in the cover of the admission cover. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, **our Administrator, Civil Rights Coordinator** is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

* notice in another languages at: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/resources-covered-entities/index.html>

must be provided to patient
www.pnsystem.com

**Implementación de la agencia
Sección 1557 de la Ley de
Atención Médica Asequible
titulado **No discriminación en
programas y actividades de salud****

Información para clientes, familiares, cuidadores y personal de la Agencia.

must be provided to patient
www.pnsystem.com

INTRODUCCIÓN

Nuestra Agencia tomará las medidas adecuadas para garantizar que las comunicaciones con personas con discapacidades, incluidas las personas sordas, con problemas de audición, ciegas, con baja visión o con otras discapacidades sensoriales o manuales, sean tan efectivas como las comunicaciones con otras personas. Los procedimientos descritos a continuación tienen como objetivo garantizar que el personal de la Agencia se comunique de manera efectiva con las personas (incluidos los acompañantes con discapacidades) con respecto a sus afecciones médicas, tratamiento y participación o posible participación en nuestros programas, actividades, servicios y otros beneficios.

Estos procedimientos también se aplican, entre otros tipos de comunicación, a la comunicación verbal o escrita de información importante, incluida la información contenida en documentos como renunciaciones de derechos, formularios de consentimiento para tratamientos, formularios de beneficios financieros y de seguros, etc. (Servicios de salud en el hogar). Nuestra Agencia proporcionará ayudas y servicios auxiliares apropiados, cuando sean necesarios, para permitir que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de participar y beneficiarse de nuestros programas, actividades, servicios y otros beneficios. Cuando las ayudas y servicios auxiliares sean necesarios para tener igualdad de oportunidades de participar y beneficiarse, se proporcionarán de manera oportuna sin costo para las personas atendidas. Las ayudas y servicios auxiliares incluyen, entre otros, intérpretes calificados, materiales con letras grandes, adquisición o modificación de equipos o dispositivos u otros servicios o acciones similares. El aviso de no discriminación estará disponible en nuestro paquete de admisión.

Nuestra Agencia no está obligada a tomar ninguna medida que resulte en una alteración fundamental en la naturaleza del programa y actividad de salud o cargas financieras y administrativas indebidas.

Nuestra Agencia tomará las medidas adecuadas para garantizar que el personal que pueda tener contacto directo con personas con discapacidad comunicarse efectivamente con personas con discapacidad, incluso mediante el uso efectivo de intérpretes y otras ayudas o servicios auxiliares apropiados.

La información de contacto del Coordinador de la Sección 1557 es nuestro Administrador (nombre y contacto La información está disponible en la portada de los Folletos de Admisión).

1. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE NECESIDADES:

Los miembros de nuestro personal de admisión deben identificar a las personas con discapacidades que necesitan ayudas auxiliares adecuadas, y servicios para comunicarse con personas con discapacidades de manera efectiva. El personal de la agencia puede identificar personas con discapacidades mediante observación, consultas a las personas y/o consultando a un registro médico existente del individuo para ver si indica que el individuo tiene una discapacidad y necesita ayudas o servicios auxiliares para asegurar una comunicación efectiva. Las personas con discapacidades pueden autoidentificarse su necesidad de una comunicación eficaz a través de ayudas y servicios auxiliares adecuados. El personal consultará con el individuo para determinar qué ayudas y servicios auxiliares pueden ser necesarios para comunicarse con él eficazmente.

El personal documentará la ayuda o servicio auxiliar preferido del individuo en el registro del individuo, como parte del proceso de admisión, incluyendo cualquier ayuda y servicio auxiliar necesario para comunicarse con los acompañantes, y dicha documentación identificará las ayudas y servicios auxiliares preferidos del individuo o de su acompañante, las ayudas y servicios reales proporcionados si son diferentes de las ayudas y servicios preferidos.

2. PRESTACIÓN DE AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES:

Nuestra Agencia proporcionará, de forma gratuita, las ayudas o servicios auxiliares adecuados cuando sea necesario para costear personas con discapacidades igualdad de oportunidades para disfrutar del programa, actividades, servicios y otros beneficios:

(La información de contacto para los servicios de intérprete de lenguaje de señas disponibles se proporcionará a los clientes y familiares).

2A. PARA PERSONAS SORDAS O CON DIFICULTAD DE AUDICIÓN

(i) Para garantizar una comunicación efectiva con personas sordas o con problemas de audición, nuestra agencia contratará intérpretes de personal; o un contrato con un servicio de intérprete; o ambos; para garantizar la comunicación con Las personas con discapacidades son tan efectivas como las comunicaciones con los demás. Podemos utilizar una conexión virtual o en el sitio e interpretar de manera efectiva, precisa e imparcial, tanto receptiva como expresiva, utilizando cualquier vocabulario especializado necesario. El personal documentará el uso del intérprete calificado utilizado para comunicarse efectivamente con la persona en el expediente del individuo. Ayudas y/o servicios auxiliares que se brindan a un individuo cuando ingresa por primera vez contacta con nuestra Agencia debe volver a estar disponible para esa persona si la persona regresa a nuestra Agencia, a menos que el individuo confirme que ya no requiere la ayuda y/o servicio auxiliar.

(ii) Para las personas sordas o con problemas de audición que utilizan el lenguaje de señas como principal medio de comunicación, cuando sea necesario un intérprete para brindar igualdad de oportunidades de participar o disfrutar de nuestra programa, actividades, servicios y otros beneficios, nuestra Agencia le proporcionará uno.

- utiliza un servicio de interpretación que proporciona intérpretes calificados que, a través de una interpretación remota por vídeo servicio (VRI) o una comparecencia en el sitio, puede interpretar de manera efectiva, precisa e imparcial, tanto receptivamente y expresivamente, utilizando cualquier vocabulario especializado necesario. La información de contacto del intérprete, VRI. Se proporcionarán servicios, tableta u otro dispositivo a los clientes y familiares.

El personal documentará el uso del servicio de intérprete utilizado para comunicarse efectivamente con la persona en el expediente del individuo. Si el individuo regresa, el personal no le exigirá que repita la solicitud o recordar la ayuda y/o servicio auxiliar utilizado anteriormente. En su lugar, el personal confirmará con el individuo si todavía se necesitan las ayudas y/o servicios auxiliares proporcionados anteriormente.

(iii) Comunicación telefónica con personas sordas o con problemas de audición. Si nuestra Agencia se comunica por teléfono con personas sordas o con problemas de audición, a continuación se enumeran tres métodos para comunicarse por teléfono que pueden utilizarse para comunicarse con personas que están sordo/con problemas de audición. Seleccionaremos el método(s), o alguna alternativa igualmente efectiva, incorporada en nuestro política que mejor aplica/se aplica a nuestra Agencia.

(a) Método 1: Nuestra Agencia puede utilizar servicios de retransmisión para teléfonos externos con usuarios de teléfonos de texto (TTY). Aceptamos y realizamos llamadas a través de un servicio de retransmisión. El número de servicio de retransmisión estatal se proporciona a nuestros clientes en los folletos de admisión; O

(b) Método 2: Nuestra Agencia puede utilizar un teléfono de texto (TTY) para comunicación externa. el telefono. Se proporcionará a nuestros clientes un número de teléfono TTY. El TTY y las instrucciones sobre cómo operarlo se encuentran en nuestra oficina; O

(c) Método 3: Nuestra Agencia puede acordar compartir un teléfono de texto (TTY). Cuando el personal determina que se necesita TTY, nos comunicaremos con la empresa proveedora (por ejemplo, biblioteca, escuela o universidad) y le proporcionaremos la dirección y números de teléfono; O

(d) Método 4: Nuestra Agencia puede comunicarse por teléfono con personas sordas o con problemas de audición utilizando el siguiente método: _____.

Si es necesario, el personal podrá comunicarse con el Administrador, responsable de coordinar los procedimientos de acceso al idioma para cualquier ayuda adicional con respecto a nuestros recursos para comunicarnos de manera efectiva con personas con discapacidad por teléfono.

El personal documentará el uso del método de comunicación telefónica utilizado para comunicarse efectivamente con el individuo en el registro del individuo. Si el individuo regresa, el personal no le exigirá que repita la solicitud o retirada de la ayuda y/o servicio auxiliar anteriormente utilizado. En cambio, el personal confirmará con el individuo si la ayuda y/o los servicios auxiliares proporcionados anteriormente todavía son necesarios.

(iv) Las siguientes son ayudas y servicios auxiliares adicionales que nuestra Agencia puede ofrecer y que están fácilmente disponibles para garantizar que las comunicaciones con las personas con discapacidad sean tan efectivas como las comunicaciones con otros: los ejemplos incluyen: quienes toman notas; servicios de

transcripción asistidos por ordenador; amplificadores de auriculares telefónicos; copias escritas de anuncios orales; dispositivos de asistencia auditiva; sistemas de asistencia auditiva; teléfonos compatible con audífonos; decodificadores de subtítulos; subtítulos abiertos y cerrados; teléfonos de texto (TTY); pantallas de videotexto; correo electrónico; SMS (texto); u otros métodos efectivos que ayuden a producir materiales transmitidos por vía auditiva, disponible para personas sordas o con problemas de audición.

Si una persona con una discapacidad requiere una ayuda o servicio auxiliar no mencionado anteriormente, el personal se comunicará con el Administrador, responsable de coordinar la provisión de ayudas y servicios auxiliares para personas con discapacidades para disponer la prestación de la ayuda o servicio auxiliar necesario. Cualquier ayuda o servicio auxiliar debe proporcionarse en formatos accesibles, de manera oportuna y de tal manera para proteger la privacidad y la independencia del individuo con una discapacidad. El personal documentará el uso de las ayudas y servicios auxiliares apropiados utilizados para comunicarse efectivamente con el individuo en el expediente del individuo.

(v) Algunas personas sordas o con problemas de audición pueden preferir o solicitar el uso de un adulto que las acompañe para comunicarnos con nuestra Agencia, podemos confiar en el adulto que acompaña a las personas con un discapacidad para comunicarnos con el individuo sólo después de que nos hayamos comunicado efectivamente con el individuo que estamos dispuestos a proporcionarles ayuda y servicios auxiliares adecuados, incluido un intérprete, sin costo alguno. Además, nuestra Agencia no dependerá de que un adulto acompañe a una persona con una discapacidad para interpretar o facilitar la comunicación excepto: (a) En una emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de un individuo o del público donde no hay intérpretes disponibles (por ejemplo, inmediatamente después de un desastre natural como un terremoto); o

(b) Cuando la persona con discapacidad solicite específicamente que el adulto que lo acompaña interprete o facilitar la comunicación, el adulto acompañante acepta brindar dicha asistencia y la confianza en ese adulto para que dicha asistencia sea apropiada dadas las circunstancias. La preferencia se hará constar en el expediente individual.

El personal documentará que permitimos que un adulto acompañante se comunicara efectivamente con la persona, en el expediente del individuo. Ayuda y/o servicio auxiliar que se proporciona a un individuo cuando ingresa por primera vez con nuestra Agencia debe volver a estar disponible para esa persona si la persona regresa a nuestra Agencia, a menos que el individuo confirme que ya no requiere la ayuda y/o servicio auxiliar.

(vi) Nuestra Agencia no dependerá de un niño menor para interpretar o facilitar la comunicación, excepto en un Emergencia que implica una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de un individuo o del público donde no hay intérprete disponible (por ejemplo, inmediatamente después de un accidente automovilístico grave donde, debido a la naturaleza del lesiones sufridas por una persona con discapacidad, los cuidados intensivos son una prioridad).

El personal documentará el uso de un niño menor para comunicarse efectivamente con el individuo en el idioma del individuo, en el registro de la persona.

Si sería inapropiado depender del adulto que acompaña a una persona con una discapacidad para cualquiera de estos Por estas razones, el personal organizará ayudas y servicios auxiliares alternativos, incluidos servicios de interpretación, de forma gratuita.

2B. PARA PERSONAS CIEGAS O CON BAJA VISIÓN

El personal de la agencia preguntará por los métodos de comunicación preferidos del individuo.

(i) El personal de la agencia ayudará a las personas ciegas o con baja visión a completar formularios cuando sea necesario para brindar a esas personas la misma oportunidad de participar y beneficiarse de nuestros programas, actividades, servicios y otros beneficios.

(ii) El personal de la agencia proporcionará documentos y materiales escritos a una persona ciega o con baja visión de manera oportuna en un formato alternativo apropiado, incluida la conversión de documentos escritos, como materiales relacionados con el tratamiento, beneficios, servicios, renunciaciones de derechos y formularios de consentimiento para el tratamiento, en gran medida impreso, Braille, grabaciones de audio y/o en formato electrónico, cuando sea necesario para brindar a las personas la misma igualdad oportunidad de

participar y beneficiarse de nuestros programas, actividades, servicios y otros beneficios a menos que sería una alteración fundamental o una carga indebida. Estos documentos con formatos alternativos se pueden obtener comunicándose con el Administrador responsable de coordinar estos Procedimientos de Comunicación Efectiva.

(iii) El personal está disponible para comunicar la información contenida en documentos escritos importantes, incluidos materiales relacionados con el tratamiento, beneficios, servicios, renunciaciones de derechos y formularios de consentimiento para el tratamiento por parte de Leer en voz alta y explicar estos formularios a personas ciegas o con baja visión cuando sea necesario para asegurar una comunicación efectiva.

El personal documentará el formato alternativo utilizado para comunicarse efectivamente con el individuo en el expediente del individuo. La ayuda y/o servicio auxiliar que se proporciona a un individuo cuando contacta por primera vez con nuestra Agencia debe nuevamente estar disponible para esa persona si regresa a la Agencia, a menos que la persona confirma que ya no requiere la ayuda y/o servicio auxiliar.

2C. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES DEL HABLA

Para garantizar que una persona con problemas o discapacidades del habla tenga las mismas oportunidades de participar en nuestro programa, actividades, servicios y otros beneficios, el personal confirmará qué ayudas y servicios auxiliares el individuo prefiere y luego proporcionará ayuda y servicios auxiliares apropiados, si están disponibles, al individuo en un manera oportuna.

El personal documentará el formato alternativo utilizado para comunicarse efectivamente con el individuo en el expediente del individuo. Ayuda y/o servicio auxiliar que se proporciona a un individuo cuando contacta por primera vez con La Agencia debe volver a estar disponible para esa persona si la persona regresa a la Agencia, a menos que el individuo confirma que ya no requiere la ayuda y/o servicio auxiliar.

2D. PARA PERSONAS CON OTROS TIPOS DE DISCAPACIDAD

El personal de la agencia proporcionará a cada individuo con discapacidad la ayuda auxiliar necesaria y servicios suficientes para brindar igualdad de oportunidades para participar en nuestros programas, actividades, servicios y otros beneficios. El personal dará consideración principal a la solicitud del individuo con una discapacidad al determinar qué auxiliares y servicios para proporcionar y proporcionará las ayudas y servicios auxiliares necesarios al individuo en un manera oportuna.

Si una persona con una discapacidad requiere una ayuda o servicio auxiliar que no está fácilmente disponible, el personal deberá contactar con el Administrador responsable de coordinar la prestación de ayudas y servicios auxiliares para personas con discapacidades para disponer la prestación oportuna de la ayuda o servicio auxiliar necesario. El personal documentará las ayudas y servicios auxiliares utilizados para comunicarse efectivamente con el individuo en el expediente del individuo. Ayuda y/o servicio auxiliar que se proporciona a un individuo cuando contacta por primera vez con la Agencia debe volver a estar disponible para esa persona si la persona regresa a la Agencia, a menos que el individuo confirma que ya no requiere la ayuda y/o servicio auxiliar.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS:

De acuerdo con la Sección 1557 de la Ley de Atención Médica Asequible (Sección 1557), es política de nuestra Agencia no discriminar por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés y la educación primaria, idioma, edad, discapacidad o sexo (consistente con el alcance de la discriminación sexual descrita en 45 CFR § 92.101(a)(2)) incluidas las características sexuales, incluidos los rasgos intersexuales; embarazo o condiciones relacionadas; orientación sexual; identidad de género y estereotipos sexuales).

Este es el procedimiento de quejas para proporcionar una resolución rápida y equitativa de quejas que alegan cualquier acción prohibida por la Sección 1557 y sus reglamentos de implementación en 45 C.F.R. Parte 92, emitida por los EE.UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos. Se podrá examinar el artículo 1557 y su reglamento en <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/index.html>.

Cualquier persona que crea que nuestra Agencia sometió a alguien a discriminación prohibida por la Sección 1557 puede presentar una queja bajo este procedimiento.

Presentar una queja no impide que una persona busque otros recursos legales o administrativos, incluidos

presentar una queja por discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad ante el tribunal o con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Una persona puede presentar una queja de discriminación electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, que es disponible en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, o por correo o teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 1-800-368-1019. TDD: 1-800-537-7697

Es contra la ley que nuestra Agencia intimide, amenace, coaccione, tome represalias o discrimine de otro modo contra cualquier persona que presente una queja o participe en la investigación de una queja con el propósito de interferir con cualquier derecho o privilegio garantizado por la Sección 1557.

PROCEDIMIENTO:

- Las quejas deben presentarse al Coordinador (Administrador) de la Sección 1557 dentro de los 60 días posteriores a la fecha la persona que presenta la queja toma conocimiento de la supuesta acción discriminatoria.
- Por lo general, una queja debe presentarse por escrito y contener el nombre y la información de contacto de la persona que la presenta así como la supuesta acción discriminatoria y la supuesta base (o bases) de discriminación, la fecha en que se presentó la queja y cualquier otra información pertinente.
- Cuando una queja incluye acusaciones que violarían la Sección 1557, el Coordinador de la Sección 1557 (o su designado) [si corresponde] investigará la queja. Esta investigación puede ser informal, pero será minucioso, brindando a todas las personas interesadas la oportunidad de presentar pruebas relevantes para la queja.
- Nuestra Agencia informará a una persona que tiene derecho a modificaciones razonables en la queja procedimiento si los necesitan.
- El Coordinador de la Sección 1557 mantendrá confidencial la identidad de una persona que haya presentado una queja bajo esta parte, excepto según lo exija la ley o para llevar a cabo los propósitos de esta parte, incluida la conducta en cualquier investigación, incluso para investigar el agravio.
- Nuestra Agencia emitirá a la persona que presentó la queja una decisión por escrito sobre la queja a más tardar 30 días después de su presentación. La decisión incluirá la fecha de resolución y un aviso al demandante de su derecho a interponer recursos administrativos o legales adicionales.
- Nuestra Agencia mantendrá los archivos y registros relacionados con dichas quejas durante al menos tres años desde el fecha en que la Agencia resuelve la queja.

La persona que presenta la queja puede apelar la decisión escrita escribiendo al Administrador de la Agencia dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la decisión. El Administrador/Director Ejecutivo/Junta Directiva deberá emitir una decisión por escrito en respuesta a la apelación a más tardar 30 días después de su presentación. Nuestra Agencia, a través del Coordinador de la Sección 1557, hará los arreglos apropiados para garantizar que las personas con discapacidades y las personas con dominio limitado del inglés reciben servicios razonables, modificaciones, ayudas y servicios auxiliares apropiados, o servicios de asistencia lingüística, respectivamente, si es necesario para participar en este proceso de queja. Dichos acuerdos pueden incluir, entre otros, proporcionar estos servicios de manera oportuna y sin costo para las personas atendidas para garantizar que las personas tengan una igualdad de oportunidades para participar en el proceso de queja.

PROCEDIMIENTOS DE ACCESO AL IDIOMAS:

De acuerdo con la Sección 1557, este documento describe el proceso de la Agencia para proporcionar información servicios de asistencia a personas con dominio limitado del inglés (LEP). Este proceso está diseñado para ayudar al personal toma medidas razonables para proporcionar acceso significativo a las personas a quienes se aplica esta política, incluyendo [pacientes/clientes] y su(s) acompañante(s). Un acompañante incluye un familiar, amigo o asociado de un individuo que busca acceso a nuestros servicios, programas o actividades, quien, junto con dicho individuo, es una persona apropiada con quien debemos comunicarnos.

Cuando se requieran servicios de asistencia lingüística, estos deben proporcionarse de forma gratuita, ser precisos y oportunos, y proteger la privacidad y la capacidad de tomar decisiones independientes del individuo

con LEP. Los servicios de asistencia que se brindan a una persona con LEP cuando se comunica por primera vez con la Agencia deben nuevamente estar disponible para esa persona si regresa a la Agencia, a menos que la persona confirma que ya no requieren servicios de asistencia lingüística. Información de contacto del Administrador, el Coordinador de la Sección 1557, responsable de coordinar los procedimientos de acceso al idioma se pueden encontrar en la portada del paquete de admisión.

1. IDENTIFICAR PERSONAS CON LEP Y SU LENGUA(S) PRINCIPAL

Nuestra Agencia identificará rápidamente las necesidades de lenguaje y comunicación de una persona con LEP. Si es necesario, el personal utilizará una tarjeta de identificación de idioma (o tarjetas “Yo hablo” disponibles en línea en www.lep.gov) o carteles para determinar el idioma de comunicación.

El personal documentará el uso de los servicios de asistencia lingüística en el registro del individuo, incluyendo cualquier idioma servicios de asistencia necesarios para comunicarse con los acompañantes, y en dicha documentación se identificará el idioma preferido del individuo o del acompañante.

2. OBTENER SERVICIOS DE ASISTENCIA EN LENGUAJE ORAL

2A. OBTENER UN MIEMBRO DEL PERSONAL BILINGÜE/MULTILINGÜE CALIFICADO

(i) Mantendremos lista precisa y actualizada (incluido el nombre, idioma(s), número de teléfono y horario de atención disponibilidad) de nuestros empleados bilingües/multilingües calificados, si los hay, que hayan demostrado su capacidad para proporcionar asistencia oral en el idioma como parte de las responsabilidades laborales actuales asignadas al miembro del personal y quién han demostrado que dominan el habla y la comprensión del inglés hablado y al menos un otra lengua hablada. Esto incluye competencia para hablar y comprender cualquier conocimiento especializado necesario, vocabulario o terminología y fraseología, y la capacidad de comunicarse imparcialmente y directamente con personas con LEP en sus idiomas primarios.

(ii) Contactar al miembro del personal bilingüe/multilingüe calificado apropiado que esté disponible para comunicarse con la(s) persona(s) en su idioma principal.

(iii) Si un miembro del personal bilingüe/multilingüe calificado no está disponible, tomar medidas razonables para obtener un intérprete calificado como se describe en la Sección 2B a continuación.

2B. OBTENER UN INTÉRPRETE CALIFICADO PARA UNA PERSONA CON LEP

Nuestra Agencia utiliza un servicio de intérprete telefónico, que proporciona intérpretes calificados que tienen competencia demostrada para hablar y comprender tanto el inglés hablado como al menos otro idioma hablado idioma, son capaces de interpretar de manera efectiva, precisa e imparcial hacia y desde dicho(s) idioma(s) y Inglés, utilizando cualquier vocabulario o términos especializados necesarios sin cambios, omisiones o adiciones y preservando al mismo tiempo el tono, el sentimiento y el nivel emocional de la declaración oral original. Los intérpretes deben también adherirse a los principios éticos de los intérpretes generalmente aceptados, incluida la confidencialidad del cliente.

La información de contacto del proveedor de servicios de intérprete telefónico está incluida en el paquete de admisión. Para obtener un intérprete calificado de nuestro proveedor de servicios de interpretación:

(i) Contactar al servicio de intérprete de idiomas identificado en el folleto;

(ii) Comunicarse con la persona utilizando el servicio de intérprete de idiomas; y

(iii) Documentar el uso del proveedor de servicios de intérprete en el registro del individuo.

2C. CUANDO LAS PERSONAS SOLICITAN UN INTÉRPRETE ACOMPAÑANTE

Algunas personas con LEP pueden solicitar utilizar un acompañante como intérprete. Compañeros de un individuo con LEP no se utilizarán como intérpretes a menos que esa persona lo solicite específicamente y solo después de que nos hemos comunicado en el idioma principal de la persona que estamos dispuestos a proporcionar un intérprete calificado al individuo de forma gratuita. A menos que haya una emergencia médica, los niños menores y otros clientes/pacientes/residentes no serán utilizados para interpretar, para garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación veraz. Si la persona rechaza nuestros servicios de asistencia lingüística y desea que su acompañante interprete, confirme lo siguiente:

(i) El acompañante acepta proporcionar dicha asistencia;

(ii) Depender del acompañante para dicha asistencia lingüística es apropiado según las circunstancias. Cuando Para determinar la idoneidad, el personal debe considerar:

(a) competencia de interpretación;

(b) confidencialidad/privacidad;

- (c) si la presencia del acompañante plantea algún problema de seguridad; y
- (d) si existe un conflicto de intereses.
- (iii) Si confiar en el acompañante por cualquiera de estos motivos fuera inapropiado, el personal deberá tomar medidas razonables, pasos para proporcionar servicios de intérprete alternativos disponibles a la persona con LEP de forma gratuita de conformidad con Sección 2B de este procedimiento.
- (iv) Documentar el uso de un acompañante o proveedor de servicios de intérprete en el registro del individuo.

3. AVISO A LAS PERSONAS CON LEP

Nuestra agencia informará a las personas con LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita, servicios y todas las ayudas y servicios auxiliares necesarios según corresponda para una persona con LEP y una discapacidad proporcionando avisos por escrito en idiomas que las personas LEP puedan entender. Como mínimo, los avisos ser proporcionado a los clientes, familia.

4. PROPORCIONAR TRADUCCIONES ESCRITAS

Nuestra agencia utiliza un servicio de traducción que proporciona traductores calificados que han demostrado dominio de la escritura y comprensión tanto del inglés escrito como de al menos otro escrito en otro idioma. idioma, son capaces de traducir de manera efectiva, precisa e imparcial hacia y desde dicho(s) idioma(s) y Inglés, utilizando cualquier vocabulario o términos especializados necesarios sin cambios, omisiones o adiciones y preservando al mismo tiempo el tono, el sentimiento y el nivel emocional de la declaración escrita original. los traductores también debe cumplir con los principios éticos del traductor generalmente aceptados, incluida la confidencialidad del cliente.

Nuestra Agencia pondrá a disposición de personas con LEP materiales escritos vitales de la misma manera que aquellos disponible para hablantes de inglés. Los documentos vitales y los formularios comunes incluyen: trámites de admisión, solicitudes, avisos requeridos (como Aviso de prácticas de privacidad, Aviso de no discriminación, Aviso de Disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y servicios y ayudas auxiliares, etc.), instrucciones de alta, información de facturación, etc. Usaremos un paquete de admisión totalmente bilingüe (inglés-español) que es el más lengua común en nuestra comunidad.

Nos aseguraremos de que los documentos originales enviados para traducción estén en su formato final aprobado y actualizados, e información legal y médica precisa.

- (ii) Nuestra Agencia proporcionará traducción de otros materiales escritos, si es necesario, para personas con LEP sin ningún cargo.
- (iii) Nuestra Agencia tiene los siguientes documentos disponibles en los siguientes idiomas: Folletos de admisión, Guía de huracanes, Folletos de directivas anticipadas, Folletos de no discriminación.
- (iv) Si nuestra Agencia no tiene un documento traducido disponible, el personal enviará los documentos a profesionales proveedores de servicios de traducción de la instalación para la traducción al idioma apropiado.
- (v) Documentar el uso del proveedor de servicios de traducción en el registro del individuo.

CAPACITACIÓN

Nuestra Agencia se asegurará de que todo el personal relevante esté capacitado sobre los requisitos para una comunicación efectiva como se establece en este documento.

POLIZA DE NO DISCRIMINACION

POLÍTICA: Es política de nuestra Agencia que los servicios de salud en el hogar estén disponibles y se brinden al total población de nuestra área de servicio, y habrá oportunidades de empleo disponibles, independientemente de la identidad del solicitante/destinatario, raza, color, orientación sexual, edad, sexo, religión, discapacidad u origen étnico/nacional.

Como receptor de asistencia financiera federal, nuestra Agencia no excluye, niega beneficios ni discrimina de ninguna otra manera contra cualquier persona por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés y la educación primaria), idioma, edad, discapacidad o sexo (consistente con el alcance de la discriminación sexual descrita en 45 CFR § 92.101(a)(2)) (o sexo, incluidas las características sexuales, incluidos los rasgos intersexuales; embarazo o afecciones relacionadas; orientación sexual; género identidad y estereotipos sexuales) en la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios de cualquiera de sus programas y actividades o en el empleo en ellos, ya sea que los lleve a cabo nuestra Agencia directamente o a través de un contratista o cualquier otra entidad con la que nuestra Agencia acuerde llevar a cabo sus programas y actividades.

Esta declaración está de acuerdo con las disposiciones de la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio (Sección 1557). Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley de Discriminación por Edad de 1975, y Regulaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. emitidas de conformidad con las Leyes, Título 45 del Código Federal Reglamentos Partes 80, 84 y 91. (Otras leyes y reglamentos federales brindan protección similar contra la discriminación por motivos de sexo y credo.)

De conformidad con la Sección 1557 y otras leyes federales de derechos civiles, brindamos a las personas lo siguiente de manera oportuna forma y gratuitamente:

- Servicios de asistencia lingüística. Nuestra agencia proporcionará servicios de asistencia lingüística para personas con limitaciones Dominio del inglés (incluidos los acompañantes de personas con dominio limitado del inglés) para garantizar un acceso significativo a nuestros programas, actividades, servicios y otros beneficios. Los servicios de asistencia lingüística pueden incluir: Electrónica y Documentos escritos traducidos, Intérpretes calificados o en su caso: Personal bilingüe/multilingüe calificado.
- Ayudas y servicios auxiliares adecuados. Nuestra Agencia proporcionará ayudas y servicios auxiliares adecuados para personas con discapacidades (incluidos los acompañantes de personas con discapacidades) para garantizar una comunicación efectiva. Las ayudas y servicios auxiliares apropiados pueden incluir: Intérpretes calificados, incluido el lenguaje de señas americano, intérpretes, interpretación remota por video, información en formatos alternativos (incluidos, entre otros, letra grande, audio grabado y formatos electrónicos accesibles), si corresponde: Lectores calificados.
- Modificaciones razonables. Nuestra Agencia proporcionará modificaciones razonables para personas calificadas con discapacidades, cuando sea necesario para garantizar la accesibilidad y la igualdad de oportunidades para participar en nuestros programas, actividades, servicios u otros beneficios

Podemos utilizar, si lo autoriza o lo solicita el cliente o el representante autorizado, un miembro adulto de la familia como intérprete, traductor, para ayudar a ofrecer esos servicios y brindar la mejor comunicación posible, y consentimiento, capacidad para servir como intérprete, el traductor está verificado. No se utilizará a menores, a menos que se trate de situaciones de emergencia. La documentación será completarse en el registro del cliente.

Para acceder a nuestros servicios de asistencia lingüística, ayudas y servicios auxiliares, y para obtener ayuda para obtener un precio razonable modificación, consulte los procedimientos de acceso al idioma de la Agencia, los procedimientos de comunicación efectiva y procedimientos de modificación razonables. Para obtener asistencia adicional, se le indicará al cliente que también puede comunicarse con nuestro Administrador, Coordinador de la Sección 1557.

Tampoco discriminamos por: animales de servicio, emergencias de salud pública, telesalud, diagnóstico accesible ded resultados, métodos de evaluación de valor, herramientas de apoyo a las decisiones de atención al paciente (incluidos, entre otros, estándares de crisis de atención, atención psiquiátrica, atención pediátrica, etc.)

Se indicará al cliente/familia que, si creen que nuestra Agencia no ha proporcionado estos servicios o ha discriminados de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad, pueden:

1. Presentar una queja ante nuestra Agencia
2. Presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:

Electrónicamente: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Por correo: Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

200 Avenida Independencia, S.W. – 509F. Washington, DC 20201

AVISO QUE INFORMA A LAS PERSONAS SOBRE LA NO DISCRIMINACIÓN Y LA ACCESIBILIDAD

La discriminación es ilegal

Nuestra Agencia cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (coherente con el alcance de la discriminación por sexo descrita en 45 CFR § 92.101(a)(2)), o sexo, incluidas las características sexuales, incluidos los rasgos intersexuales; embarazo o condiciones relacionadas; orientación sexual; identidad de género y estereotipos de género. Nuestra Agencia no excluye a las personas ni las trata menos favorablemente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Nuestra Agencia:

- Proporciona a las personas con discapacidades modificaciones razonables y ayuda y servicios auxiliares adecuados y gratuitos para comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, entre otros).
- Ofrece servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuyo idioma principal no es el inglés, lo que puede incluir:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares apropiados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con **nuestro Administrador que es el Coordinador de los Derechos Civiles**. Si cree que nuestra Agencia no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante: nuestro Administrador, quien es **el Coordinador de los Derechos Civiles**, dirección, número de teléfono, fax esta en el libro de admisión. Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja **nuestro Administrador, Derechos Civiles Coordinador** está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. electrónicamente a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: Departamento de Salud y Servicios Humanos (Estados Unidos) (DHHS)

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

* aviso en otros idiomas en: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/resources-covered-entities/index.html>

must be provided to patient
www.pnsystem.com

Implementation of Section 1557 of the Affordable Care Act