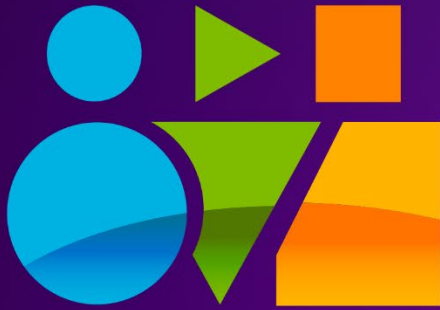


VIRGINIA'S MEDICAID PROGRAM



2023



PLAN DE ACCESO AL IDIOMA Y PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Virginia Department of Medical Assistance Services



Help in Any Language

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 804-786-7933 (TTY: 1-800-343-0634).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634)번으로 전화해 주십시오.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 804-786-7933

(TTY:1-800-343-0634) 。

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 804-786-7933 (رقم هاتف المسم واليكم: -1-800-343-0634).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634) تماس بگیرید.

አማርኛ (Amharic)

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 804-786-7933 (ሙስማት ለተሳናቸው: 1-800-343-0634)።

اردو Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

Français (French)

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 804-786-7933 (телетайп:1-800-343-0634).

हिंदी (Hindi)

नोट: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो भाषा समर्थन सेवाएं आपको मुफ्त में उपलब्ध हैं। कॉल 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634)।

Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

বাংলা (Bengali)

লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634)।

Bàsɔ̀̀-wùdù-po-nyò (Bassa)

Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̄ [Bàsɔ̀̀-wùdù-po-nyò] jũ ní, níí, à wuɖu kà kò dò po-poò béin m̄ gbo kpáa. Đá 804-786-7933 (TTY: 1-800-343-0634)

N'ihì na (Ibo)

Ige nti: O buru na asu Ibo asusu, enyemaka diri gi site na call 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

èdè Yorùbá (Yoruba)

AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

CONTENIDO

- 1: Introducción..... 8
- 2: Nuestro Compromiso Con Las Personas LEP Y Con Discapacidades: Recursos De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad..... 9
 - Información de contacto de DMAS y de los principales subcontratistas de DMAS** 10
 - DMAS:** 10
- 3: Objetivo..... 14
- 4: Coordinador De DMAS De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad 15
- 5: Alcance 16
 - 5.1 Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964..... 16
 - 5.2 Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), Título II 16
 - 5.3 Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio, 18 de mayo del 2016 17
 - 5.4 Orden Ejecutiva 12250, Liderazgo y Coordinación de Leyes contra la Discriminación, emitida el 2 de noviembre, 1980 17
 - 5.5 Orden Ejecutiva 13166, Mejora del Acceso a los Servicios para Personas LEP, emitida el 11 de agosto, 2000 17
- 6: Difusión 17
- 7: Revisiones 17
- 8: Análisis De Cuatro Factores Y Evaluación De Necesidades De DMAS 18
- 9: Análisis De Cuatro Factores De DMAS 20
 - 9.1 Factor uno: Demografía – Población LEP y personas con discapacidad que se atenderán o encontrarán – identificación de tendencias lingüísticas 20
 - 9.1.1 Población LEP 20
 - 9.1.2 Personas con discapacidad 23
 - 9.2 Factor dos: Frecuencia de contacto con las personas LEP y las personas con discapacidad 23
 - 9.2.1 Comunicaciones telefónicas 24
 - 9.2.2 Comunicaciones escritas..... 26
 - 9.2.3 Comunicaciones digitales..... 26

| | |
|--|----|
| 9.4 Factor tres: Naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio | 27 |
| 9.5 Factor cuatro: Recursos disponibles y costos | 28 |
| 9.5.1 Interpretaciones verbales y traducciones escritas | 28 |
| 9.5.2 Personal bilingüe en español | 29 |
| 9.5.3 Ayudas auxiliares | 30 |
| 9.5.4 Videoconferencias en línea accesibles | 30 |
| 10: Difusión E Involucramiento Para Las Personas LEP Y Las Personas Con Discapacidad | 31 |
| 11. Estándares De Cumplimiento De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad De DMAS | 34 |
| 11.1 Interpretaciones orales | 34 |
| 11.1.2 Servicios de interpretación telefónica | 34 |
| 11.1.3 Servicios de interpretación en persona y virtuales | 35 |
| 11.2 Traducciones escritas | 35 |
| 11.3 Ayudas auxiliares y requisitos de accesibilidad | 37 |
| 11.4 Requisitos de notificación | 38 |
| 11.5 Políticas y procedimientos para quejas | 39 |
| 12: Estándares De Acceso Al Idioma Para Contratistas, Agencias Afines Y Proveedores | 40 |
| 13: Cinco Iniciativas Estratégicas Para El Plan De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad (plan de 5 años 2021-2026) | 41 |
| 13.1 Capacitación sobre el acceso al idioma y discapacidades | 42 |
| 13.1.1 Objetivo | 42 |
| 13.1.2 Estrategia de implementación | 42 |
| 13.1.3 Medición de resultados | 43 |
| 13.1.4 Plazo de implementación | 43 |
| 13.2 Accesibilidad, control de calidad y tecnología | 44 |
| 13.2.1 Objetivo | 44 |
| 13.2.2 Estrategia de implementación | 44 |
| 13.2.3 Medición de resultados | 44 |
| 13.2.4 Plazo de implementación | 45 |
| 13.3 Plan de difusión al personal interno y a las partes interesadas externas | 45 |
| 13.3.1 Objetivo | 45 |

| | |
|--|----|
| 13.3.2 Estrategia de implementación | 46 |
| 13.3.3 Medición de resultados | 46 |
| 13.3.4 Plazo de implementación..... | 46 |
| 13.4 Seguimiento de las tendencias en las necesidades de acceso al idioma | 47 |
| 13.4.1 Objetivo..... | 47 |
| 13.4.2 Estrategia de implementación..... | 47 |
| 13.4.3 Medición de resultados | 47 |
| 13.4.4 Plazo de implementación..... | 48 |
| 13.5 Consulta con las partes interesadas | 48 |
| 13.5.1 Objetivo..... | 48 |
| 13.5.2 Estrategia de implementación..... | 48 |
| 13.5.3 Medición de resultados | 49 |
| 13.5.4 Plazo de implementación..... | 49 |
| 14: Conclusión..... | 50 |
| Apéndice A: Leyes, Acrónimos Y Definiciones | 51 |
| Apéndice B: Servicios De Interpretación Verbal A Través De Los Planes de MCO | 55 |
| Apéndice C: Política Y Procedimiento de DMAS Para Quejas Sobre Derechos Civiles..... | 64 |
| Apéndice D: Declaración De No Discriminación De DMAS..... | 72 |
| Apéndice E: Lemas De Idiomas De DMAS..... | 73 |
| Fuentes..... | 75 |



El Departamento de Servicios de Asistencia Médica de Virginia (DMAS, por sus siglas en inglés) cumple con todas las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Esta Agencia no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

La declaración de misión del DMAS es “mejorar la salud y bienestar de los habitantes de Virginia mediante el acceso a una cobertura de atención médica de calidad”. Este Plan de Acceso al Idioma y para Personas con Discapacidad garantizará que la misión se pueda cumplir para todos los residentes de Virginia, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y las personas con discapacidad.

Los dos principios generales principales del plan son:

- (1) Que las personas LEP y las personas con discapacidad sepan que existen servicios de asistencia lingüística y ayudas auxiliares que están disponibles sin costo alguno; y**
- (2) Que los servicios y ayudas se proporcionen de manera oportuna.**

Ambos factores deben cumplirse para que DMAS atienda adecuadamente a la población de LEP y a los miembros del público con discapacidades.

Este Plan de Acceso al Idioma y para Personas con Discapacidad identifica las medidas que DMAS tomará para garantizar el acceso a los servicios de asistencia de idiomas y de servicios para personas con discapacidad durante todo el proceso de Medicaid; incluyendo el acceso a la información sobre el programa de Medicaid, completar una solicitud, obtener servicios médicos y participar en el proceso de apelación.



1: Introducción

El Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS o Agencia) ha preparado este Plan de Acceso al Idioma y para Personas con Discapacidad (Plan) que define las acciones que DMAS tomará y supervisará de forma continua para garantizar el acceso a todos los programas, servicios y actividades de la Agencia a las personas LEP y a las personas con discapacidad. DMAS es la única agencia estatal responsable de la administración del programa de Medicaid de Virginia según el Título XIX de la Ley del Seguro Social¹ y el programa de Acceso Familiar a la Seguridad de la Cobertura Médica (FAMIS, por sus siglas en inglés), que es el Programa Estatal de Seguro Médico para Niños (CHIP, por sus siglas en inglés) según el Título XXI. Medicaid y CHIP son administrados a nivel federal por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés), cuyo objetivo es proteger la salud de todos los estadounidenses y brindar servicios humanos esenciales.²

La misión de DMAS es “mejorar la salud y el bienestar de los habitantes de Virginia a través del acceso a una cobertura de atención médica de calidad” y, en consecuencia, la Agencia brinda seguro médico a adultos, niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad elegibles.

2: Nuestro Compromiso Con Las Personas LEP Y Con Discapacidades: Recursos De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad

DMAS se compromete a proporcionar servicios de acceso lingüístico y adaptaciones razonables para los solicitantes y afiliados de Medicaid con discapacidades y con un dominio limitado del inglés. Esto incluye la disponibilidad de servicios de asistencia con el idioma y ayudas auxiliares durante todo el proceso de Medicaid, incluido el acceso a información sobre el programa de Medicaid, completar una solicitud, obtener servicios médicos y el proceso de apelación.

DMAS hará todo lo posible para asegurar que las personas que necesiten servicios los reciban de intérpretes, traductores y proveedores de ayudas auxiliares calificados para que puedan acceder de manera significativa a los programas y servicios para los que califican, tal como estipulan las leyes federales y estatales, así como la Orden Ejecutiva 13166 (Mejorar el acceso a los servicios para las personas LEP) emitida el 11 de agosto del 2000.³ El acceso significativo se define como la prestación de servicios de asistencia lingüística y de ayudas auxiliares que resulten en una comunicación precisa, oportuna y efectiva con las personas LEP y con las personas con discapacidad.

La siguiente es una lista de los servicios de acceso al idioma y para personas con discapacidad garantizados por DMAS:

- Un plan de acceso al idioma y para personas con discapacidad escrito para toda la Agencia con un estándar escrito de políticas y procedimientos.
- Servicios oportunos⁴ y calificados de acceso al idioma para personas LEP y de ayudas auxiliares para personas con discapacidad sin costo alguno.
- Un coordinador interno para gestionar los servicios lingüísticos.
- Un registro del idioma preferido del afiliado LEP durante la inscripción en Medicaid y en la administración continuada de casos en el Sistema de Administración de Casos de Virginia (VaCMS, por sus siglas en inglés).
- Folletos, volantes y documentos vitales disponibles para su traducción, de ser solicitado.
- Las personas LEP son informadas acerca de su derecho a obtener servicios lingüísticos gratuitos en cualquier punto de contacto con DMAS:

- Lemas de idiomas incluidos en las comunicaciones vitales para el afiliado, páginas de internet y el área de recepción de DMAS.
- Carteles de acceso al idioma y tarjetas de “señale su idioma”⁵ disponibles en el área de recepción de DMAS.
- Páginas de internet y aplicaciones digitales de DMAS y subcontratistas de DMAS disponibles mayormente en español y en otros idiomas.
- Centros de llamada de DMAS y de subcontratistas de DMAS equipados para asistir a:
 - Usuarios con sordera o problemas de audición
 - Usuarios LEP mediante servicios de acceso lingüísticos
 - Servicios de interpretación verbal disponibles para afiliados y proveedores a través de las seis Organizaciones de Atención Administrada (MCO, por sus siglas en inglés). Consulte el **Apéndice B**.

Información de contacto de DMAS y de los principales subcontratistas de DMAS

DMAS:

| Agencia/Contratista | Número de contacto | Número TDD/TTY | Página de internet |
|---|--------------------|------------------------|---|
| Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, por sus siglas en inglés) Información General | 804-786-7933 | TDD: 1-800-343-0634 | http://www.DMAS.Virginia.gov |

Principales subcontratistas de DMAS:

| Agencia/Contratista | Número de contacto | Número TDD/TTY | Página de internet |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| Cubre Virginia Información sobre los programas Medicaid y FAMIS para niños, mujeres embarazadas y adultos. Información sobre las opciones de seguro médico disponibles a través del Mercado Federal. Solicitar Medicaid en línea, por teléfono o en papel. Cubre VA incluye una función de búsqueda para conectar con un asistente de solicitudes. | 1-833-5CALLVA (1-833-522-5582) | TDD: TDD: 1-888-221-1590 | https://coverva.dmas.virginia.gov/ |

| Agencia/Contratista | Número de contacto | Número TDD/TTY | Página de internet |
|---|---|------------------------|---|
| Medallion 4.0 Información relacionada con la Organización de Atención Administrada Medallion | 1-800-643-2273 | TTY: 1-800-817-6608 | www.virginiamanagedcare.com |
| Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC+) Información relacionada con la Organización de Atención Administrada CCC+ | 1-800-643-2273 | TTY: 1-800-817-6608 | www.virginiamanagedcare.com |
| ModivCare Solutions LLC (ModivCare) Transporte de Medicaid | 1-800-486-7647 | TTY: 711 | www.ModivCare.com |
| Servicio de Autorización de Keystone Peer Review Organization (KEPRO) (afiliados de pago por servicio) | 1-888-827-2884 or 1-804-622-8900 | TTY: 711 | https://dmas.kepro.com/ |
| Aetna Better Health of Virginia | 1-800-385-4104 | TTY: 711 | https://www.aetnabetterhealth.com/virginia |
| United Healthcare Community Plan | * Virginia Medicaid CCC: 1-866-622-7982 * Virginia TANF/Medicaid Expansion: 1-844-752-9434 * Virginia FAMIS: 1-844-752-9434 | TTY: 711 | https://www.uhcommunityplan.com/va |
| Anthem | *Medallion Medicaid, FAMIS: 1-800-901-0020 * CCC Plus: 1-855-323-4687 | TTY: 711 | www.anthem.com |
| Molina Healthcare | * CCC Plus: 1-800-424-4524 *Medallion 4.0: 1-800-424-4518 | TTY: 711 | www.mccofva.com |
| Magellan Behavioral Health | 1-800-424-4046 | TTY: 711 | www.MagellanofVirginia.com |
| Optima Health | 1-855-687-6260 | TTY: 711 | www.optimahealth.com |

| Agencia/Contratista | Número de contacto | Número TDD/TTY | Página de internet |
|---------------------|---|---|--|
| Virginia Premier | *Medallion 4.0: 1-800-727-7536 *Virginia Premier/Kaiser Permanente Elite Individual Plan: 1-855-249-5025 * CCC Plus (Elite Plus): 1-833-672-8075 | TTY: 711 | www.virginiapremier.com/ |
| DentaQuest | *Servicios generales al afiliado: 1-888-278-7310 | * Línea para personas con problemas de audición: 1-800-466-7566 | www.DentaQuest.com |

- Los afiliados de pago por servicio pueden buscar proveedores que hablen idiomas diferentes al inglés en: <https://vamedicaid.vaxix.net/Search>
- Los afiliados de una Organización de Atención Administrada (MCO, por sus siglas en inglés) pueden encontrar proveedores por idioma en:

Directorio de proveedores con la opción de buscar proveedores por idioma hablado:

| Plan de MCO | En línea | Por teléfono |
|----------------------------------|---|--|
| United Healthcare Community Plan | https://connect.werally.com/medical/Provider/root | 1-866-622-7982 |
| Anthem | https://mss.anthem.com/va/care/find-a-doctor.html | 1-800-901-0020 |
| Molina Healthcare | https://molina.sapphirethreesixtyfive.com/ | * CCC Plus: 1-800-424-4524 *Medallion 4.0: 1-800-424-4518 |
| Virginia Premier | https://www.findadoctor.virginiapremier.com/ | * CCC Plus: 1-877-719-7358 *Medallion 4.0: 1-800-727-7536 |

| Plan de MCO | En línea | Por teléfono |
|----------------------------|---|---|
| Optima Health | https://www.optimahealth.com/find-doctors-drugs-and-facilities | 1-800-648-8420 |
| Aetna Better Health | https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia/find-provider | *CCC Plus: 1-855-652-8249 *Medallion: 1-800-279-1878 |



Objetivo

3: Objetivo

El objetivo del Plan es asegurar que la Agencia proporcione servicios de forma efectiva a las personas con dominio limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y a las personas con discapacidad, de acuerdo con las correspondientes leyes federales y estatales, así como la Orden Ejecutiva 13166 emitida el 11 de agosto del 2000 (Mejorar el acceso a los servicios para las personas LEP) emitida el 11 de agosto del 2000⁶.

Primero, el Plan ayudará a la administración y al personal de la Agencia a entender sus roles y responsabilidades respecto a superar las barreras a los servicios de la Agencia para las Personas LEP y para las personas con discapacidad. El Plan es un documento administrativo que describe cómo la Agencia tiene tareas de asistencia con el idioma, con fechas límite y prioridades, y cómo asignará los recursos necesarios para mantener el cumplimiento según las leyes federales y estatales. Describe cómo la Agencia implementará los estándares de prestación de servicios delineados en las directrices de la política, incluyendo la manera en que abordará el servicio de idiomas y las necesidades de recursos identificadas en la evaluación de necesidades de DMAS.⁷

Segundo, el Plan establecerá estándares, principios operativos y pautas que rigen la prestación de servicios de acceso al idioma. El Plan se pone a disposición del público para que las personas LEP y las personas con discapacidad comprendan que la asistencia con el idioma y las ayudas auxiliares están disponibles de forma gratuita.

Finalmente, el Plan proporciona el “cómo” para el personal y las partes interesadas y especificará los pasos a seguir para proporcionar los servicios de idiomas, recopilar información y brindar servicios a las personas LEP y a las personas con discapacidad. Los procedimientos se establecerán como guías internas a seguir por el personal de DMAS y serán compartidos internamente por el correo electrónico de la Agencia y SharePoint.

4: Coordinador De DMAS De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad

El coordinador de derechos civiles de DMAS es el empleado designado que lidera el desarrollo, implementación y monitoreo del Plan de DMAS y de sus elementos. Los comentarios y/o preguntas sobre el Plan pueden dirigirse a:







Montserrat Serra

Coordinadora de Derechos Civiles de DMAS
VA Department of Medical Assistance Services
600 East Broad Street, Suite 1300
Richmond, VA 23219
Teléfono: (804) 482-7269 (directo)
Montserrat.Serra@DMAS.Virginia.Gov
CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov



5: Alcance

El marco principal de este Plan se basa en las siguientes leyes federales y estatales que prohíben la discriminación en los programas o actividades de salud financiados por el HHS:

| | | | |
|--|--|--|--|
|  <p>Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por origen nacional.</p> |  <p>Órdenes Ejecutivas Federal-13166 Los beneficiarios de fondos federales deben tomar medidas razonables para brindar acceso a las poblaciones LEP.</p> |  <p>ADA Título II Las regulaciones requieren que el gobierno estatal y local proporcione ayudas y servicios auxiliares apropiados cuando sea necesario para garantizar una comunicación efectiva con las personas con discapacidades.</p> |  <p>Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio. Las entidades cubiertas tomarán las medidas razonables para garantizar un acceso significativo a sus programas o actividades por parte de personas con dominio limitado del inglés. 45 CFR 92.101</p> |
|--|--|--|--|

5.1 Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964⁸

Prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. El hecho de que un receptor de un programa no proporcione acceso significativo a las personas LEP puede constituir discriminación por origen nacional. 45. C.F.R. § 80.3(a) establece que “ninguna persona en los Estados Unidos será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en virtud de cualquier programa al que se le aplique esta parte, por motivos de raza, color u origen nacional”.

5.2 Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), Título II⁹

Requiere que el gobierno estatal y local proporcione los servicios y ayudas auxiliares apropiados cuando sea necesario para garantizar una comunicación eficaz con las personas con discapacidad.

5.3 Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio, 18 de mayo del 2016¹⁰

Las entidades cubiertas tomarán las medidas razonables para asegurar un acceso significativo a sus programas o actividades a las personas con un dominio limitado del inglés. 45 CFR 92.101.

5.4 Orden Ejecutiva 12250, Liderazgo y Coordinación de Leyes contra la Discriminación, emitida el 2 de noviembre, 1980¹¹

Requiere que las agencias federales y las entidades que reciben fondos federales coordinen sus esfuerzos de cumplimiento del Título VI bajo la dirección de la Sección de Coordinación Federal y Cumplimiento de la División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia.

5.5 Orden Ejecutiva 13166, Mejora del Acceso a los Servicios para Personas LEP, emitida el 11 de agosto, 2000¹²

Requiere a las agencias federales y a las entidades que reciben fondos federales a que examinen los servicios que proporcionan, identifiquen cualquier necesidad de servicios para las personas LEP y desarrollen e implementen un sistema para proporcionar esos servicios para que las personas LEP puedan tener un acceso significativo a ellos. También requiere que las agencias federales trabajen para asegurar que los que reciben asistencia financiera federal proporcionen acceso significativo a sus solicitantes y beneficiarios LEP. Acceso significativo es definido como los servicios de asistencia lingüística que resultan en una comunicación precisa, oportuna y efectiva con la persona LEP.

6: Difusión

Se publicará una copia del Plan en las páginas de internet principales del Departamento (www.dmas.virginia.gov y <https://coverva.dmas.virginia.gov>), así como en la página de SharePoint del personal interno. Se proporcionarán copias en formato alternativo (letra grande, braille, audio, formato electrónico accesible y otros formatos) conforme se soliciten. El Coordinador de Derechos Civiles de DMAS poseerá el Plan y distribuirá copias del mismo conforme se soliciten a las personas u organizaciones que sirvan a personas con discapacidad o que sean LEP.

7: Revisiones

El Plan será revisado y actualizado de manera continua, mínimamente una vez al año, para el 30 de junio de cada año. Si el gobierno federal o estatal publica nueva información demográfica para el estado de Virginia, DMAS revisará la información y actualizará el Plan como corresponda. Así mismo, reportará los cambios y actualizaciones al equipo de liderazgo

ejecutivo. El personal deberá ser notificado de todos los cambios/actualizaciones en los procedimientos operativos departamentales para el acceso al idioma y para las personas con discapacidad dentro de los 30 días posteriores a dichos cambios.

8: Análisis De Cuatro Factores Y Evaluación De Necesidades De DMAS

La Orden Ejecutiva 13166 requiere a las organizaciones financiadas con fondos federales que evalúen los servicios que pueden ser necesarios para las personas LEP y luego desarrollen un sistema para proporcionar “acceso significativo” sin sobrecargar indebidamente a la agencia. Como punto de partida, el “análisis de cuatro factores”¹³ del Departamento de Justicia de los Estados Unidos proporciona una estructura de autoevaluación basada en lo siguiente:

- **Demografía:** El número o proporción de la población LEP elegible para recibir servicios o con la que posiblemente se tenga contacto;
- **Frecuencia de contacto:** La regularidad con la que las personas LEP interactúan con la organización/programa;
- **Naturaleza:** La importancia del programa/servicio/actividad en la vida de las personas;
- **Disponibilidad de recursos y costos:** El balance entre lograr un acceso significativo sin crear cargas financieras excesivas a la organización.

Para evaluar si la Agencia y sus partes interesadas se comunican efectivamente con las personas LEP y las personas con discapacidad, y para determinar si hay otras iniciativas por implementar para mejorar el acceso al programa, el coordinador de derechos civiles de DMAS llevó a cabo una evaluación de necesidades en la agencia siguiendo la guía federal.¹⁴ La autoevaluación inicial de la agencia sirve como referencia y se realizó a finales del 2019 y principios del 2020 realizando reuniones individuales con los directores de las divisiones de DMAS para investigar todas las iniciativas de acceso al idioma y de acceso para las personas con discapacidad en ese momento, y para reunir toda la información facilitada necesaria para documentar e implementar el Plan.

Las principales áreas abordadas durante esas reuniones fueron:

- **Áreas de interacción e identificación de partes interesadas externas necesarias para identificar los principales puntos de encuentro con DMAS y su programa de Medicaid:** (1) Solicitud y correspondencia; (2) Procedimientos y políticas de elegibilidad; (3) Acceso y recepción de servicios; (4) Apelaciones de afiliados; e (5) Identificar las partes interesadas de la Agencia y aquellas que proporcionan servicios en nombre del programa de Medicaid.



Tipos de interacción: (1) En persona; (2) por teléfono; (3) digital (internet, correo electrónico); (4) impreso [materiales de divulgación, correspondencia y manuales/guías para afiliados]; y (5) mensajes de servicio público en los medios de comunicación.

- **Identificación y evaluación de la comunidad LEP y de las personas con discapacidad.**
- **Recursos de Asistencia con el Idioma (LA, por sus siglas en inglés) y servicios de ayudas auxiliares.**
- **Disponibilidad de cursos de formación en políticas y procedimientos para el personal interno.**
- **Disponibilidad de notificaciones de disponibilidad gratuita de Servicios LA y de ayudas auxiliares.**
- **Seguimiento del uso de Asistencia lingüística y de ayudas auxiliares.**



Nota para el personal de DMAS: Ver Apéndice M: Cuestionario de evaluación de necesidades

9: Análisis De Cuatro Factores De DMAS

9.1 Factor uno: Demografía – Población LEP y personas con discapacidad que se atenderán o encontrarán – identificación de tendencias lingüísticas

9.1.1 Población LEP

De acuerdo a las [Estimaciones del 2020 de la Encuesta de la Comunidad Americana \(ACS, por sus siglas en inglés\) de la Oficina del Censo](#), el idioma más común que no sea inglés en Virginia por orden de prevalencia fue: **1. Español, 2. Chino (incluido el Mandarín y Cantonés), 3. Coreano, 4. Árabe, 5. Vietnamita, 6. Tagalo (incluido el Filipino), 7. Amárico, Somalí u otros idiomas afroasiáticos , 8. Urdu, 9. Francés, 10. Hindi, 11. Persa (incluido Farsi y Dari), 12. Alemán, 13. Telugu, 14. Yoruba, Twi, Igbo u otros idiomas de África occidental y 15. Ruso.**

Tabla 1 - Datos del 2020 de la estimación de 5 años de la Encuesta de la Comunidad Americana de la Oficina del Censo

B16001 IDIOMA HABLADO EN EL HOGAR POR HABILIDAD PARA HABLAR INGLÉS PARA LA POBLACIÓN DE 5 AÑOS O MÁS

| Idioma | Población estimada | Población total de Virginia | % de la población total de Virginia |
|--|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Español | 580.417 | 8.001.236 | 7.25 |
| Chino (incluido el Mandarín y Cantonés) | 60.084 | 8.001.236 | 0.75 |
| Coreano | 58.741 | 8.001.236 | 0.73 |
| Árabe | 55.999 | 8.001.236 | 0.70 |
| Vietnamita | 48.699 | 8.001.236 | 0.61 |
| Tagalo (incluido el Filipino) | 45.566 | 8.001.236 | 0.57 |
| Amárico, Somalí, u otros idiomas afroasiáticos | 38.496 | 8.001.236 | 0.48 |
| Urdu | 34.616 | 8.001.236 | 0.43 |
| Francés (incluido el Cajún) | 34.352 | 8.001.236 | 0.43 |
| Hindi | 31.943 | 8.001.236 | 0.40 |
| Persa (incluido Farsi y Dari) | 30.834 | 8.001.236 | 0.39 |
| Alemán | 25.951 | 8.001.236 | 0.32 |
| Telugu | 24.308 | 8.001.236 | 0.30 |
| Yoruba, Twi, Igbo u otros idiomas de África Occidental | 23.869 | 8.001.236 | 0.30 |
| Ruso | 17.053 | 8.001.236 | 0.21 |
| Nepalí, Marathi u otros idiomas índicos | 16.963 | 8.001.236 | 0.21 |
| Otros idiomas indoeuropeos | 16.453 | 8.001.236 | 0.21 |
| Bengalí | 14.635 | 8.001.236 | 0.18 |

| Idioma | Población estimada | Población total de Virginia | % de la población total de Virginia |
|--|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Otros idiomas de Asia | 14.622 | 8.001.236 | 0.18 |
| Portugués | 11.633 | 8.001.236 | 0.15 |
| Tailandés, Laosiano u otros idiomas Tai-Kadai | 11.398 | 8.001.236 | 0.14 |
| Tamil | 10.510 | 8.001.236 | 0.13 |
| Guyaratí | 9.916 | 8.001.236 | 0.12 |
| Japonés | 9.844 | 8.001.236 | 0.12 |
| Italiano | 8.367 | 8.001.236 | 0.10 |
| Punjabi | 8.121 | 8.001.236 | 0.10 |
| Malayalam, Kannada u otros idiomas dravidianos | 7.778 | 8.001.236 | 0.10 |
| Otros idiomas e idiomas no especificados | 7.159 | 8.001.236 | 0.09 |
| Griego | 6.474 | 8.001.236 | 0.08 |
| Jemer | 6.398 | 8.001.236 | 0.08 |
| Haitiano | 6.004 | 8.001.236 | 0.08 |
| Ucraniano u otros idiomas eslavos | 5.697 | 8.001.236 | 0.07 |
| Ilocano, Samoano, Hawaiano u otros idiomas austronesios | 5.543 | 8.001.236 | 0.07 |
| Suajili u otros idiomas de África Central, Oriental y Meridional | 5.451 | 8.001.236 | 0.07 |
| Yiddish, Holandés de Pensilvania u otros idiomas germánicos | 4.339 | 8.001.236 | 0.05 |
| Polaco | 4.181 | 8.001.236 | 0.05 |
| Serbocroata | 4.113 | 8.001.236 | 0.05 |
| Hebreo | 2.201 | 8.001.236 | 0.03 |
| Armenio | 1.937 | 8.001.236 | 0.02 |
| Otros idiomas nativos de Norte América | 630 | 8.001.236 | 0.01 |
| Hmong | 177 | 8.001.236 | 0.00 |
| Navajo | 121 | 8.001.236 | 0.00 |

Dentro de la población de Medicaid, y de acuerdo con un informe de grupos lingüísticos de Medicaid de DMAS realizado en enero del 2023, había **2.209.487** virginianos inscritos en Medicaid y **5.56%** de sus inscritos en Medicaid (**122.991** afiliados) se **auto declararon** como hablantes de otros idiomas. Los 5 idiomas predominantes distintos al inglés entre los afiliados a Medicaid son (1) **Español**, con **93.391** afiliados de Medicaid, (2) **Árabe**, con **4.820** afiliados, (3) **Vietnamita**, con **3.775** afiliados, (4) **Américo** con **1.793** afiliados, (5) **Urdu** con **1.716** afiliados. De acuerdo al mismo reporte, **219** afiliados utilizan lenguaje de señas.



Nota para el personal de DMAS: Consulte el Apéndice L: Datos de los grupos lingüísticos de los afiliados a Medicaid



Tabla 2 – Los 5 idiomas más hablados entre los afiliados de Medicaid de Virginia, distintos al inglés, a enero del 2023.

| Idioma | Recuento año 2022 | Porcentaje 2022 |
|-----------------------|-------------------|-----------------|
| Inglés | 2.086.496 | 94.43% |
| Español | 93.391 | 4.23% |
| Árabe | 4.820 | 0.22% |
| Vietnamita | 3.775 | 0.17% |
| Amárico | 1.793 | 0.08% |
| Urdu | 1.716 | 0.08% |
| Otro | 17.496 | 0.79% |
| Total Recuento | 2.209.487 | 100 % |

La auto declaración del idioma se inicia durante el proceso de solicitud de Medicaid, donde todos los solicitantes informan de forma voluntaria cuál es su idioma hablado y escrito preferido, en caso de ser diferente al inglés. Una vez se proporciona la información del idioma al momento de la solicitud o durante cualquier otro periodo de gestión del caso, se captura en VaCMS. Esto permite a DMAS identificar todos los grupos lingüísticos (incluido el lenguaje de señas) hablados por sus afiliados. Debido a que el informe de grupos lingüísticos de los afiliados a Medicaid de Virginia se origina de la auto declaración del idioma hablado preferido de sus afiliados, DMAS reconoce que existen algunas limitaciones en el método actual de captura de idiomas. Si los afiliados LEP no especifican su idioma preferido (cuando es diferente al inglés),



VaCMS lo registra de forma predeterminada como inglés, lo que podría resultar en un conteo más bajo de los idiomas diferentes al inglés que se hablan entre sus afiliados.

Los informes de conteo de afiliados de DMAS muestran que la población LEP dentro de los afiliados de Medicaid está aumentando: **77.281** se auto declararon como LEP en 2017 en comparación con **122.991** afiliados que se auto declararon LEP en el 2022 (**un aumento del 59.14%**), y es probable que estos números continúen en aumento. DMAS está tomando en consideración este aumento de la población LEP y está abordando las necesidades de acceso al idioma de manera proactiva.

9.1.2 Personas con discapacidad

De acuerdo la [Estimación de 5 años de la ACS del 2021](#) el **11.9%** de los virginianos (**994.331** personas) reportaron tener alguna discapacidad (6.2% tenía una dificultad para caminar, 4.7% tenía una dificultad cognitiva, 5.3% tenía una dificultad para vivir de forma independiente, 3.3% tenía una dificultad auditiva, 2.4 % tenía una dificultad de auto cuidado y 2.2% tenía una dificultad de visión). Los que respondieron el estudio y reportaron tener alguna de los seis tipos de discapacidad se considera que tienen una discapacidad, pero debido a que algunos pudieron informar que tenían más de un tipo de discapacidad, las cifras individuales suman más que el total.

9.2 Factor dos: Frecuencia de contacto con las personas LEP y las personas con discapacidad

Además del contacto directo de los afiliados con DMAS, otras interacciones públicas son gestionadas a través de contratistas de la Agencia y agencias asociadas como el Departamento de Servicios Sociales de Virginia (VDSS, por sus siglas en inglés), el Departamento de Salud del Comportamiento y Servicios del Desarrollo de Virginia, el Departamento de Salud de Virginia (VDH, por sus siglas en inglés), Cubre VA y las organizaciones de atención administrada que administran los programas Medallion 4.0 y Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC Plus), por nombrar algunos.



9.2.1 Comunicaciones telefónicas

Los principales centros de llamadas contratados por DMAS son Cubre VA y Maximus. ¹⁵Ambos centros de llamadas están equipados para atender llamadas de personas LEP a través de los servicios de interpretación telefónica o a través de los representantes bilingües que hablan español. Ambos centros de llamadas pueden proporcionar servicios de traducción escrita gratuitos de las notificaciones de Medicaid, en cualquiera de los 15 idiomas principales hablados en VA, para los solicitantes o afiliados que lo soliciten.

En el **2022**, el centro de llamadas de Cubre VA recibió un total de **113.366** llamadas que requirieron de servicios de asistencia con el idioma (**56.732** de esas llamadas fueron tomadas por el personal bilingüe que habla español y **56.634** llamadas fueron tomadas utilizando los servicios telefónicos de interpretación); y el centro de llamadas Maximus recibió un total de **9.290** llamadas de afiliados LEP de Medallion 4.0 (un aumento de 23% con respecto al año anterior) , y un total de **753** llamadas de afiliados LEP de CCC Plus (un aumento del 38% con respecto al año anterior).


 **Nota para el personal de DMAS: Consulte el Apéndice N: Informe de servicios de acceso al idioma por teléfono.**

Tabla 3 – Llamadas en idiomas al centro de llamadas de Cubre Virginia

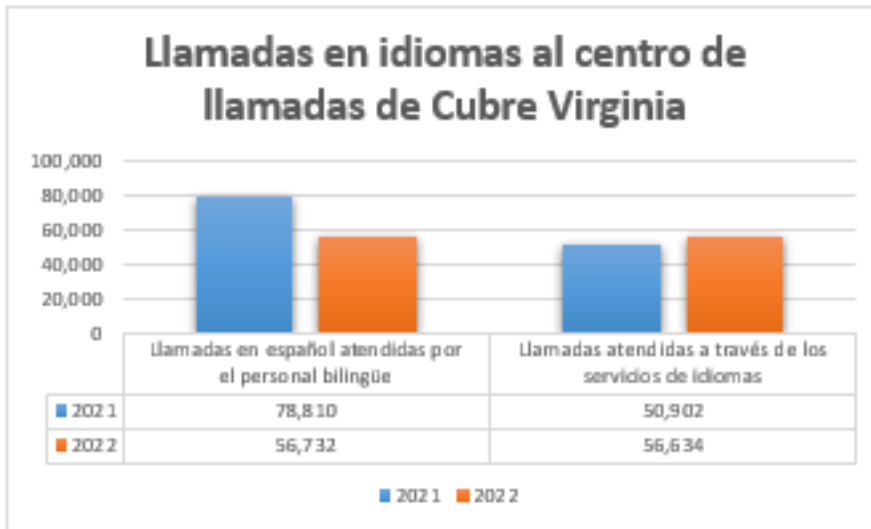
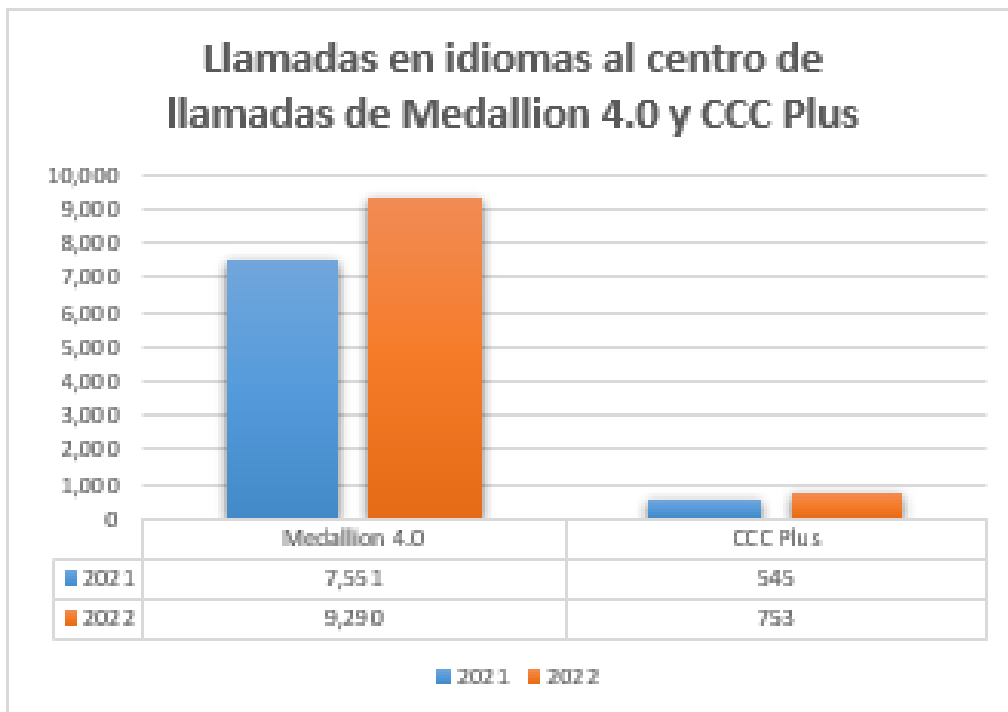


Tabla 4 – Llamadas en idiomas al centro de llamadas de Medallion 4.0 y CCC Plus.



Además, cuando las personas llaman al número de teléfono principal de la Agencia de DMAS, pueden elegir mediante indicaciones automáticas si desean recibir ayuda en inglés o en español. El menú principal del teléfono de DMAS ofrece la opción para las personas que hablan en español y esas llamadas son dirigidas a la recepcionista de DMAS que utiliza un servicio de línea de servicio de idiomas para las llamadas que no son en inglés. Todas las divisiones de

DMAS están equipadas con una línea de servicios de idiomas. En el 2022, la agencia de DMAS atendió un total de **944** llamadas con servicios de interpretación telefónica. La recepcionista también está equipada para manejar llamadas a través del sistema TDD.

9.2.2 Comunicaciones escritas

DMAS interactúa en gran medida por escrito con sus afiliados para informarles acerca de la elegibilidad al programa y los servicios, o si hay algún cambio o actualizaciones en su cobertura. En el 2019, la Agencia inició una iniciativa para mejorar las comunicaciones de los afiliados y para mejorar la difusión y la inscripción del programa con la población LEP. Parte de esa iniciativa fue implementar servicios de acceso al idioma para comunicarse de forma efectiva con la población LEP y con las personas con discapacidad. La Agencia desarrolló un plan de acción para reescribir las notificaciones de elegibilidad de Medicaid generadas por VaCMS para mejorar su comprensión, incluir una declaración de no discriminación (**Consulte el Apéndice D: Declaración de no discriminación de DMAS**) y lemas de idiomas (**Consulte el Apéndice E: Lemas de idiomas de DMAS**), y ofrecer una mejor comprensión en las solicitudes de información y las determinaciones de elegibilidad, para los afiliados. El plan de acción también enfatiza la necesidad de proporcionar cartas de comunicación a los afiliados en español, y en los principales idiomas hablados en Virginia.

 **Nota para el personal de DMAS: Consulte el Apéndice H: Estándares para cartas recurrentes y de rutina de DMAS**

9.2.3 Comunicaciones digitales

DMAS maneja las comunicaciones digitales con los afiliados y posibles afiliados a través de su propia página de internet www.dmas.virginia.gov y las páginas de internet y aplicaciones digitales de sus contratistas. Todas las páginas de internet y portales digitales tienen información en inglés y, como mínimo, en español, ya que es el idioma que se encuentra con más frecuencia entre los afiliados de Medicaid, después del inglés (Consulte la Tabla 2: Los 5 grupos lingüísticos más hablados entre los afiliados de Medicaid de Virginia a marzo del 2023).¹⁶ En el mes de octubre del 2019, la página de internet de CoverVA fue lanzada totalmente en español bajo la versión del sitio web en español denominada CubreVirginia.org. Además, todas las páginas de internet y portales digitales de DMAS incluyen lemas de idiomas que señalan la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos para las personas que hablan otros idiomas en el estado como lo requiere 42 CFR § 435.905 (b)(3).¹⁷ Además, todas las comunicaciones digitales de DMAS cumplen con la sección 508 según la ADA.¹⁸

El sitio web de DMAS (www.dmas.virginia.gov) utiliza Weglot Translate, una herramienta multilingüe que traduce automáticamente el contenido del sitio web a otros idiomas, como español, chino tradicional, coreano árabe, francés, vietnamita, amárico, ruso, persa, hindi, bengalí, alemán, tagalo, urdu y yoruba. Los idiomas a los que se accedió con mayor frecuencia

en el sitio web de DMAS en el año 2022 fueron español, con 4.037 solicitudes de traducción, seguido por el coreano con 393, el chino tradicional con 305 y el árabe con 293.

Tabla 5 – Traducciones del sitio web de DMAS.

| IDIOMA | NÚMERO DE SOLICITUDES DE TRADUCCIÓN AÑO 2022 | PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE TRADUCCIÓN |
|--------------------------|--|---|
| Español | 4.037 | 68.81% |
| Coreano | 393 | 6.00% |
| Chino Tradicional | 305 | 5.20% |
| Árabe | 293 | 4.99% |
| Ruso | 234 | 3.99% |
| Francés | 135 | 2.30% |
| Vietnamita | 125 | 2.13% |
| Amárico | 109 | 1.86% |
| Persa | 85 | 1.45% |
| Hindi | 44 | 0.75% |
| Bengalí | 43 | 0.73% |
| Alemán | 32 | 0.55% |
| Urdu | 15 | 0.26% |
| Yoruba | 9 | 0.15% |
| Tagalo | 8 | 0.14% |
| TOTAL | 5.867 | 100% |

9.4 Factor tres: Naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio

Medicaid cubre una amplia gama de servicios como atención primaria, cuidados intensivos, servicios y apoyos de largo plazo, salud del comportamiento, servicios de tratamiento para la recuperación de adicciones y atención dental limitada.

Medicaid también administra ciertos beneficios a través de programas innovadores mediante exenciones aprobadas de ciertas disposiciones de la ley federal que ayudan al estado a implementar los programas y proporcionar servicios adicionales que normalmente no están disponibles bajo el programa tradicional de Medicaid.

La gran mayoría de los afiliados al Medicaid de Virginia carecen de acceso a otro seguro médico de bajo costo y por esta razón DMAS reconoce la importancia de proveer los servicios necesarios mediante el programa de Medicaid para todos los residentes de Virginia.



9.5 Factor cuatro: Recursos disponibles y costos

9.5.1 Interpretaciones verbales y traducciones escritas

DMAS utiliza el contrato estatal #E194-76604 adquirido por el Departamento de Servicios Generales, División de Compras y Suministros (DGS/DPS) para servicios de traducción e interpretación en cualquier idioma. DMAS ha seleccionado dos proveedores para brindar servicios integrales de interpretación e idiomas. El Coordinador de Derechos civiles de DMAS actúa como administrador de ambos contratos. Además, DMAS utiliza el acuerdo de servicio con el Departamento para personas Sordas y con Dificultades Auditivas (VDDHH, por sus siglas en inglés) para interpretaciones en el Lenguaje de Señas Estadounidense.



- **Lionbridge:**

- Proporciona servicios de interpretación telefónica para todas las divisiones de DMAS. Cada división tiene su propio número de CLAVE de servicios de interpretación telefónica.
- Proporciona traducciones de documentos en cualquier idioma disponible. Las solicitudes de servicio son procesadas por el coordinador de derechos civiles de DMAS en: CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov

Nota únicamente para personal de DMAS: Ver Apéndice O: Listado de números CLAVES para interpretación telefónica de Lionbridge

- **Propio LS LLC**

- Proporciona interpretación en persona y virtual. Las solicitudes de servicios son procesadas por el coordinador de derechos civiles de DMAS en:

CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov.

- **Departamento para personas Sordas y con Dificultades Auditivas (VDDHH, por sus siglas en inglés)**
 - Proporciona interpretaciones en persona o virtual en el Lenguaje de Señas Estadounidense Las solicitudes de servicios son procesadas por el coordinador de derechos civiles de DMAS en: CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov.

El **costo total de servicios de interpretación** de la Agencia durante el 2022 fue cerca de **\$5.732**; se estima que aumentará puesto que la población LEP continúa creciendo en Virginia.

El **costo total de traducción subcontratada** durante el 2022 fue de **\$28.183**.



Nota únicamente para personal de DMAS: Ver Apéndice O y Q

9.5.2 Personal bilingüe en español

Aunque es preferible que se utilice la línea de servicio de idiomas mencionada con anterioridad para comunicarse con personas que hablan español, debido a la alta frecuencia con la que hay interacciones con hispanohablantes, la Agencia también ha identificado una lista del personal bilingüe competente y calificado en español que pueden atender llamadas en español, así como proporcionar traducciones por escrito a discreción y aprobación de sus supervisores. Todo el personal bilingüe en español de DMAS que realiza funciones de interpretación y traducción debe ser capacitado y evaluado para su nivel de competencia del idioma y debe cumplir con los siguientes requisitos de capacidad:

- Demostrar competencia y capacidad para comunicar información de forma precisa en inglés y en español e identificar y emplear el método de interpretación apropiado (consecutivo, simultáneo, de resumen o visual);
- Tener conocimiento de terminología o conceptos relacionados con los programas de Medicaid y sus servicios en ambos idiomas, o cualquier vocabulario y fraseología particular utilizado por la persona LEP;
- Comprender y seguir las reglas de confidencialidad e imparcialidad en la misma medida en la que el empleado del Departamento para el que están interpretando y/o en la medida en que su puesto lo requiera;
- Comprender y cumplir su función como interpretes sin desviarse a la función de consejero, asesor legal, u otros roles;
- Seguir los estándares de conducta al comunicarse con clientes LEP demostrando respeto a los clientes y compañeros de trabajo y manteniendo prácticas de trabajo éticas;

- Poder demostrar sensibilidad a la cultura de la persona; y
- Evitar cualquier conflicto con las funciones de un intérprete y poder identificar aquellas situaciones en las que sea necesario un intérprete/traductor certificado.

El coordinador de derechos civiles de DMAS mantiene una lista del personal bilingüe de DMAS que ha sido aprobado para desarrollar funciones de interpretación y traducción en español. Si se necesita ayuda en otros idiomas, DMAS utiliza el servicio de línea de idiomas mencionado anteriormente.

i Nota únicamente para el personal de DMAS: Ver Apéndice R: Evaluación del idioma español para el personal bilingüe de DMAS

9.5.3 Ayudas auxiliares

El coordinador de derechos civiles de DMAS actúa como supervisor del contrato de ayudas auxiliares con Access-USA, que proporciona formas alternativas de comunicación solicitadas por las personas con discapacidad auditiva y visual.

- **Access-USA:**
 - Proporciona braille, formato grande, cintas de audio y otros servicios de accesibilidad.
 - Las solicitudes de servicio son procesadas por el coordinador de derechos civiles de DMAS en CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov

9.5.4 Videoconferencias en línea accesibles

DMAS utiliza los servicios de subtítulos Remote Conference Captioning (RCC) de Virginia Relay en sus videoconferencias en línea públicas e incluye subtítulos automatizados a través de las plataformas de *videoconferencias*. Las transcripciones de las grabaciones de las videoconferencias están disponibles para los participantes después de completar la sesión. El personal de DMAS puede reservar cualquiera de estos servicios a través del coordinador de derechos civiles de DMAS.



10: Difusión E Involucramiento Para Las Personas LEP Y Las Personas Con Discapacidad

DMAS asiste regularmente y apoya eventos de involucramiento y difusión de la comunidad local en todo el estado de Virginia para permitir que la comunidad local, en particular la población LEP, aprenda más acerca de los beneficios y servicios de Medicaid en persona, a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, redes sociales, presentaciones, videos, radio, correo postal, mensajes de texto y puntos de contacto virtuales y en persona. Los esfuerzos de difusión de DMAS son conducidos principalmente por el Equipo de Promoción y Participación Comunitaria (COMET, por sus siglas en inglés) de DMAS, quien cuenta con un especialista de alcance y participación de los afiliados (bilingüe) de tiempo completo que colabora con las organizaciones de la comunidad y las partes interesadas y se relaciona virtualmente y en persona con personas y familias de la comunidad. Además, la Agencia creó el grupo DMAS STARs, que es un programa impulsado y formado por empleados de DMAS que, en asociación con COMET, están comprometidos en brindar difusión y asistencia a la comunidad.

La siguiente lista es una lista parcial de organizaciones con las que colabora DMAS a través de todo el estado.



Región norte de Virginia

- Paragon Autism Services
- CASA (Woodbridge location)
- Greater Prince William Community Health Center
- Catholic Charities
- Casa Chirilagua
- Culmore Clinic
- Neighborhood Health
- Lorton Community Action Center
- United Community
- Northern Virginia Family Services
- Varias iglesias en español

Región central de Virginia

- Richmond City Public School Welcome Center for Immigrant Communities
- Richmond City Office of Multicultural Affairs
- Virginia Community Health Worker Association & Advisory Group
- Resource Mothers
- Goodwill Workforce
- Southside Community Development & Housing Corporation (SCDHC) Resource Center
- Family Lifeline
- South Wood and Broad Rock Community Center
- Citizen Information and Resource Department Chesterfield
- RADIO PODER WBTK 1380AM
- Women, Infants, and Children (WIC)
- Chester YMCA
- City of Richmond Head Start
- Chesterfield County Head Start

Región de Roanoke

- Casa Latina
- Blue Ridge Literacy
- Commonwealth Catholic Charities
- Latinx Job Fair
- “I’m Determined” Summit
- Smart Beginnings Greater Roanoke
- Programa de intervención temprana del Departamento de Salud

En estas y en muchas otras localizaciones en el estado, DMAS, socios comunitarios y trabajadores de difusión y participación que brindan información del programa de Medicaid, asistencia para solicitarlo e informan a las personas sobre los servicios de asistencia lingüística que están disponibles de forma gratuita para las personas y familias LEP. El equipo de difusión e involucramiento proporciona presentaciones a las partes interesadas y familias que hablan español, así como también coordina eventos comunitarios a través de asociaciones con comercios, iglesias, restaurantes y otros lugares basados en la comunidad con un gran número de personas que no hablan inglés como escuelas, grupos comunitarios y empleadores con empleados que no hablan inglés.

Otras iniciativas de difusión dirigidas específicamente a personas con discapacidad incluyen:

- Feria anual de servicios proporcionados por el personal de educación especial y los padres de niños con discapacidad.
- Reuniones continuas con Goodwill Valleys, Career Works, DSS, personal de la Junta de Servicios Comunitarios que representa a adultos con discapacidad que buscan empleo.
- Difusión y participación con centros de atención para adultos y programas que atienden niños y adultos con autismo.
- Reuniones continuas, difusión y participación con la agencia sobre Adultos Mayores y otros programas para adultos mayores que atienden a personas con discapacidad.
- Reuniones trimestrales de la Alianza para el Acceso a la Atención Médica (PATH, por sus siglas en inglés) con proveedores de servicios de salud y servicios humanos.
- Vivienda comunitaria, difusión y participación en viviendas subsidiadas, eventos para residentes con discapacidad que incluyen solicitudes para incluir información de FAMIS y Medicaid en boletines informativos.
- Difusión y participación con las agencias que brindan tratamientos de salud mental y de abuso de sustancias.

11. Estándares De Cumplimiento De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad De DMAS

DMAS cumple con las leyes y regulaciones federales y estatales con el siguiente estándar de funciones de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964,¹⁹ la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidados de Salud a Bajo Precio (ACA, por sus siglas en inglés),²⁰ la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés),²¹ y la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973.²² Las políticas escritas específicas para cumplir los requisitos de las leyes federales y estatales y las regulaciones se establecen en el apéndice de este Plan.

Nota únicamente para el personal de DMAS: Ver Apéndice G y Apéndice I. Para tener una referencia rápida sobre los procedimientos estándar, consulte el Apéndice J.

11.1 Interpretaciones orales

Se requiere que todo el personal de DMAS ponga a disposición de la población LEP los servicios de interpretación verbal en todos los idiomas por teléfono o en persona, y de manera oportuna. Todas las divisiones de DMAS tienen acceso inmediato a los servicios de interpretación telefónico en cualquier idioma a través de Lionbridge y pueden también agendar un servicio de interpretación calificado en persona y virtual (incluyendo lenguaje de señas) con el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS. Las solicitudes de interpretación en persona y virtuales necesitan ser sometidas al Coordinador de Derechos Civiles de DMAS al menos cinco días hábiles antes de la cita programada.



Figura 1- Tarjeta de señale su idioma

11.1.2 Servicios de interpretación telefónica

Para visitas sin cita previa y llamadas telefónicas de personas LEP, el personal de DMAS primero identificará el idioma hablado cuando éste sea diferente al inglés (para visitas sin cita previa,

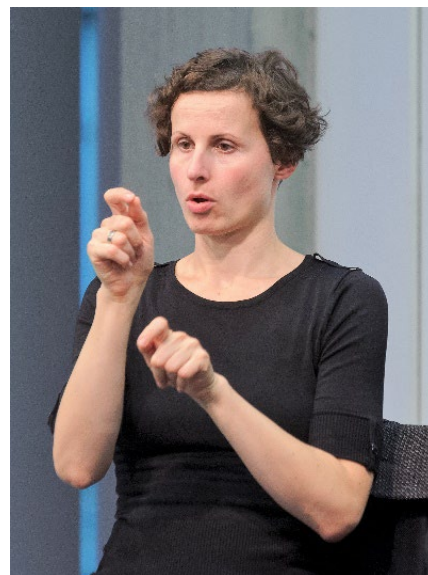
DMAS mostrará una tarjeta de “señale su idioma” a la persona LEP y le pedirá que identifique el idioma que habla).²³

Una vez que el idioma ha sido identificado, el miembro del personal llamará a la línea de los servicios de interpretación telefónica de **Lionbridge** e iniciará una conferencia telefónica a tres bandas con la persona LEP y el intérprete de Lionbridge. El personal de DMAS proporcionará el número de CLAVE de su propia división cuando solicite los servicios de interpretación. El personal de DMAS puede encontrar una lista de todos los números de CLAVE de las divisiones de DMAS en el Apéndice O: Lista de Lionbridge con números de Claves de interpretación telefónica para las divisiones de DMAS.

Nota únicamente para el personal de DMAS: Ver Apéndice O: Lista de Lionbridge de números PIN de las divisiones de DMAS para interpretaciones telefónicas.

11.1.3 Servicios de interpretación en persona y virtuales

Para encuentros en persona o virtuales con una persona LEP o sorda/con problemas de audición en los que se ha agendado una cita formalmente, el personal contactará al Coordinador de Derechos Civiles de DMAS al menos con cinco días de anticipación al encuentro para agendar un intérprete en el lugar de la cita o virtualmente. La solicitud se puede realizar por medio de correo electrónico a CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.gov y debe incluir en el correo la fecha/hora para cuando se necesitará el intérprete, y el idioma solicitado, **incluido el lenguaje de señas**.



11.2 Traducciones escritas

También se requiere que el personal de DMAS ponga a disposición traducciones escritas de documentos vitales (contenido de páginas de internet, directorios de proveedores, manuales de afiliados, notificaciones de apelaciones y quejas, y denegación y terminación de servicios, entre otros) en otros idiomas a pedido, si el grupo lingüístico excede las marcas de frecuencia del 5% o de los 1,000 hablantes (consulte la Guía del HHS²⁴), cuando hacerlo es un paso razonable para proporcionar un acceso significativo a la cobertura de atención médica para una persona LEP.

It is Time to Renew Your Health Coverage from Virginia Medicaid.

Completing your renewal online (www.commonhelp.virginia.gov) or by phone (1-855-242-8282) can be faster and easier! See below for more information.

Please complete Your renewal by: **June 11, 2020**

If you do not complete your renewal, you will lose your Medicaid health coverage.

- Renew your Medicaid in any one of these ways**
- Online*:** Go to CommonHelp.Virginia.gov. Click on "Renew My Benefits."
 - By Phone:** Call 1-855-242-8282/ TTY: 1-888-221-1590; this call is free.
 - By mail or fax:** Charlottesville City (540) PO Box 911 CHARLOTTESVILLE, VA 22902 Fax: (434) 970-3555
 - In Person:** Bring the completed form Charlottesville City (540) 120 SEVENTH STREET, NE CHARLOTTESVILLE, VA 22902
- To create an account:
- Go to CommonHelp.Virginia.gov
 - Click "Check My Benefits."
 - To link your case to your CommonHelp account using the information below, log in and select "Manage My Account."
- Case Number: 114296483
Client ID: 2106123499

*This is a renewal of your Medicaid benefits. Information regarding open enrollment to change health plans (such as Anthem or Optima) will be mailed separately. Open enrollment dates depend on where you live. Go to <https://www.virginiamanagedcare.com> for more information. *Free Internet access may be available at your local Department of Social Services or public library.*



You can get this letter in another language, in large print, or in another way that's best for you. Call us at 1-855-242-8282 (TTY: 1-888-221-1590).

Case #: 114296483

Page 1 of 22

Correspondence #: 713003686



Es hora de Renovar su Salud Cobertura de Medicaid de Virginia.

Completar su renovación en línea (www.commonhelp.virginia.gov) o por teléfono (1-855-242-8282) puede ser más rápido y sencillo. Averigüe a continuación para obtener más información.

Complete su renovación antes del: **11 de junio de 2020**

Si no completa su renovación, perderá su cobertura de salud de Medicaid.

- Renueve su Medicaid de cualquiera de estas maneras**
- En línea*:** Ingrese a CommonHelp.Virginia.gov. Haga clic en "Renovar mis Beneficios."
 - Por teléfono:** Llame al 1-855-242-8282/ TTY: 1-888-221-1590; esta llamada es gratuita.
 - Por correo o fax:** Charlottesville City (540) PO Box 911 CHARLOTTESVILLE, VA 22902 Fax: (434) 970-3555
 - En persona:** Presente el formulario completo en: Charlottesville City (540) 120 SEVENTH STREET, NE CHARLOTTESVILLE, VA 22902
- Para crear una cuenta:
- Ingrese a CommonHelp.Virginia.gov
 - Haga clic en "Revisar mis Beneficios."
 - Para vincular su caso con la cuenta de CommonHelp utilizando la información que aparece a continuación, inicie sesión y seleccione "Gestionar mi Cuenta".
- Numero de Caso: 114296728
Identificación del Cliente: 2106127462



Le podemos facilitar esta carta en otro idioma, con letra grande, o de cualquier otra manera que sea mejor para usted. Llámenos al 1-855-242-8282 (TTY: 1-888-221-1590).

Caso #: 114296728

Página 1 de 28

Correspondencia #: 713003685



Debido a que el español es el idioma más frecuente, después del inglés, en el estado de Virginia y entre los afiliados a Medicaid, DMAS ha determinado, como parte de este Plan y de acuerdo con la Guía del HHS,²⁵ que traducirá al español de manera rutinaria cualquier material escrito considerado como documento vital (directorios de proveedores, manuales del afiliado, notificaciones de apelaciones y quejas, y notificaciones de denegación y terminación, entre otros).

Como parte de este Plan, DMAS ha establecido puntos de referencia en la sección de Iniciativas Estratégicas de este Plan para proporcionar traducciones rutinarias en los idiomas restantes a lo largo del tiempo. Para garantizar un acceso significativo a aquellos que hablan otros idiomas, las comunicaciones escritas de DMAS incluyen una declaración de no discriminación y lemas de idiomas informando a las personas a dónde pueden llamar para recibir asistencia de idioma gratuita y métodos alternos de comunicación sin costo alguno. **Consulte el Apéndice E: Lemas de idiomas de DMAS.**

Figura 1 – Ejemplo de Lemas de idiomas

ATTENTION: If you don't speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

Español (Spanish)
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 804-786-7933 (TTY: 1-800-343-0634).

한국어 (Korean)
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634)번으로 전화해 주십시오.

Tiếng Việt (Vietnamese)
CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

繁體中文 (Chinese)
注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634) 。

العربية (Arabic)
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة, فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل برقم 804-786-7933 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-343-0634).

Tagalog (Tagalog – Filipino)
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

11.3 Ayudas auxiliares y requisitos de accesibilidad

El personal de DMAS proporcionará ayudas auxiliares y servicios a las personas sordas o con problemas de audición y a las personas ciegas o con problemas visuales sin costo y de manera oportuna incluyendo, entre otros servicios, intérpretes de lenguaje de señas calificados, subtítulos, teléfono de texto (TTYs) e información en formatos alternativos (letra grande, braille, audio, formato electrónico accesible y otros formatos), cuando dichas ayudas y servicios sean necesarios para garantizar una participación equitativa a las personas con discapacidad.



La letra grande es definida como una tipografía de tamaño dieciocho (18) puntos.²⁶ DMAS también proporciona producción y distribución de materiales (incluyendo el contenido de la página de internet) en otros formatos de medios y son accesibles tanto para las personas con problemas auditivos como de visión. Los materiales impresos están desarrollados teniendo en



mente la población a la que van dirigidos, están escritos en un lenguaje sencillo y en un formato claro, con un tamaño mínimo de tipografía de doce (12) puntos, a menos que de lo contrario el departamento apruebe algo distinto. El material escrito utiliza un lenguaje y un formato que es fácil de entender, está disponible en formatos alternativos, y toma en consideración a aquellos con necesidades especiales. Todas las páginas de internet y portales digitales de DMAS deben cumplir con las leyes federales y estatales, en particular con la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación

de 1973²⁷ y las Pautas de Accesibilidad al Contenido En Línea (WCAG) 2.0, Nivel AA. Estos estándares son compatibles con CMS²⁸ y VITA²⁹. DMAS contrató un Oficial de Accesibilidad Digital en 2021 que supervisa las comunicaciones electrónicas de DMAS para verificar su conformidad y remediar el contenido digital cuando sea posible. Se publica una [Declaración de Accesibilidad](#) en el sitio web de DMAS e incluye la dirección de correo electrónico access@dmas.virginia.gov para que los usuarios se comuniquen si tienen dificultades para acceder al contenido del sitio web. El Oficial de Accesibilidad Digital responde a las solicitudes recibidas de la dirección de correo electrónico de accesibilidad, brinda capacitaciones en accesibilidad digital para el personal de DMAS, proporciona modelos de contenido accesible y consulta sobre proyectos y adquisiciones de DMAS que incluyen componentes de comunicación digital.

DMAS incluye subtítulos de video para cualquier video publicado en la página de internet o portal de DMAS. Las solicitudes para incluir subtítulos en videos son atendidas internamente por el departamento informático de DMAS quien los agregará durante la fase de post-producción del video. Para las necesidades de subtítulos en vivo para seminarios en línea (*webinars*), DMAS puede proporcionar ese servicio a través de Virginia Relay. Las solicitudes de subtítulos se pueden enviar a: CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov.

Nota para el personal de DMAS: Consulte el Apéndice I: Política y procedimiento para proporcionar ayudas auxiliares para personas con discapacidad.

11.4 Requisitos de notificación

DMAS reconoce la importancia de comunicar a los beneficiarios, solicitantes y miembros del público que la asistencia lingüística y las formas alternativas de comunicación se brindarán gratuitamente cuando se necesiten y que la Agencia no discrimina en sus programas de salud y actividades por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad.

El personal de DMAS debe transmitir esa información a los afiliados y posibles afiliados en una declaración de no discriminación y en lemas de idiomas escritos en los [15 idiomas más hablados en el estado de Virginia](#) ³⁰ en todas las notificaciones escritas vitales. El nombre, número de teléfono y número de TDD para contactar al Coordinador de Derechos Civiles de DMAS también está incluido en las instrucciones sobre cómo presentar una queja.



Nondiscrimination Notice

The Department of Medical Assistance (DMAS) complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. DMAS does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

We provide:

- **free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:**
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- **free language services to people whose primary language is not English, such as:**
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact us at 804-786-7933 (TTY: 1-800-343-0634)

Consulte el Apéndice D: Declaración de no discriminación de DMAS y Apéndice E: Lemas de idiomas de DMAS

11.5 Políticas y procedimientos para quejas

DMAS ha designado al Coordinador de Derechos Civiles de DMAS como el administrador neutral del proceso de quejas del Medicaid de Virginia para asegurar que DMAS cumple con las leyes de derechos civiles federales y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. DMAS no excluye personas o las trata diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. DMAS toma seriamente cualquier queja o alegación de personas que crean hayan sido discriminadas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, o cualquier otra clasificación protegida por las leyes de derechos civiles federales y estatales, durante su intento de recibir beneficios de atención médica

DMAS ha establecido un procedimiento de quejas para brindar un medio a través del cual los solicitantes y beneficiarios de Medicaid puede presentar alegaciones o quejas de discriminación y recibir una pronta atención y resolución. Además, los procedimientos destacan los pasos tomados para revisar y resolver este tipo de quejas de forma oportuna y de acuerdo a las leyes de derechos civiles federales y estatales y las regulaciones, las políticas y procedimientos de DMAS y los requisitos de contrato del cliente. **Consulte el Apéndice C: DMAS Política y procedimiento para quejas de derechos civiles.**

12: Estándares De Acceso Al Idioma Para Contratistas, Agencias Afines Y Proveedores

DMAS requerirá a sus contratistas y agencias colaboradoras que se adhieran a los estándares de acceso lingüístico consistentes con este Plan. Estos estándares de acceso al idioma serán establecidos en acuerdos internos de la agencia (IAG, por sus siglas en inglés) y/o memorandos de entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés) con agencias afines que dan servicios a poblaciones LEP similares a las de DMAS. Estos IAGs y MOUs incluirán provisiones para compartir las mejores prácticas para mejorar los servicios de acceso al idioma entre las agencias.

Los contratos entre DMAS y sus entidades contratantes incluyen estándares de acceso al idioma y de supervisión para asegurar su cumplimiento. Los contratos de atención administrada con Cardinal Care incluyen políticas de no discriminación para sus entidades contratadas y estándares de comunicación para las personas LEP.

Nota para el personal de DMAS: Ver el Apéndice P: Muestra del lenguaje estándar que se utiliza en los contratos/acuerdos con los requisitos de acceso al idioma y acceso para personas con discapacidad y Apéndice F: Guía de acceso al Idioma para proveedores.



13: Cinco Iniciativas Estratégicas Para El Plan De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad (plan de 5 años 2021-2026)

Garantizar el acceso al idioma y a las personas con discapacidad es parte integral de los valores fundamentales de DMAS: servicio, colaboración, confianza, adaptabilidad y resolución de problemas. Este Plan será evaluado cada año para determinar qué iniciativas estratégicas pueden promover el compromiso de DMAS de servir a las poblaciones LEP y de las personas con discapacidad. A continuación, se encuentran las cinco iniciativas estratégicas actuales. Además de monitorear este Plan y de investigar las quejas, estas iniciativas serán supervisadas por el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS. Estas iniciativas asegurarán que a nadie se le niegue el acceso o la participación significativa a los programas de Medicaid por motivos de idioma o de discapacidad

13.1 Capacitación sobre el acceso al idioma y discapacidades

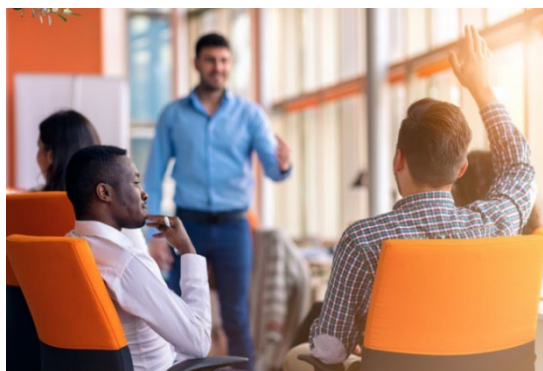
13.1.1 Objetivo

Desarrollar cursos de formación relacionados con la facilitación de acceso al idioma y cómo promover ayudas auxiliares a las personas con discapacidad, así como formación en términos de competencia lingüística y cultural, para que el personal de la Agencia asegure una comunicación efectiva con las personas LEP y las personas con discapacidad. El personal bilingüe calificado de DMAS que actualmente proporciona servicios de asistencia para la Agencia también recibirá capacitación sobre las mejores prácticas de traducción e interpretación.

13.1.2 Estrategia de implementación

En 2021, en colaboración con la unidad de formación de DMAS, el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS desarrolló e implementó cursos de capacitación para cubrir el entrenamiento del personal con respecto a las políticas y procedimientos de acceso al idioma y para las personas con discapacidad. Todo el personal actual y futuro de DMAS está siendo capacitado sobre su obligación de brindar acceso significativo a la información y servicios para las personas LEP y las personas con discapacidad. La capacitación busca concientizar al personal sobre lo siguiente:

- Obligación de DMAS de brindar acceso significativo a las personas LEP y a las personas con discapacidad;
- Competencia cultural y no discriminación;
- Políticas, procedimientos y protocolos de acceso al idioma y para las personas con discapacidad para las comunicaciones telefónicas, escritas y presenciales que incluirían:
 - Las obligaciones de derechos civiles de la Agencia con las personas LEP y con discapacidad;
 - Las políticas y procedimientos de la Agencia para asegurar la comunicación efectiva con las personas LEP y con discapacidad;
 - Utilizar los servicios de interpretación telefónica de DMAS;
 - Solicitar un intérprete en persona, la traducción de un documento o ayudas auxiliares;
 - Trabajar con intérpretes;
 - Cómo comunicarse efectiva y respetuosamente con las personas LEP y las personas con discapacidad;
 - Cómo dar seguimiento y registrar la información del idioma de preferencia;



- Cómo el personal informa a las personas LEP y a las personas con discapacidad sobre la disponibilidad de asistencia al idioma y de ayudas auxiliares;
- Cómo el personal identificará las necesidades de idiomas de las personas LEP y de las personas con discapacidad;
- Cómo utilizar el personal bilingüe para los servicios LEP y qué personal está autorizado para brindar servicios en otro idioma; y
- Cómo el personal procesará las quejas sobre el acceso al idioma.

Se brindará un curso de actualización a todos los empleados cada dos años para que estén al día sobre cualquier cambio en las regulaciones federales y estatales, junto con los nuevos datos relacionados a las tendencias de población. Los materiales de la capacitación se publican en la página de SharePoint de derechos civiles de DMAS para que se pueda tener acceso a ellos en cualquier momento que sea necesario.

13.1.3 Medición de resultados

- Informe del personal de DMAS que completó la capacitación.
- Listado de eventos de capacitación por fecha, formato y número de participantes.
- Informe de las actualizaciones en el contenido de la capacitación con detalles y fechas de la implementación del contenido.
- Realizar seguimiento al número de quejas de discriminación relacionadas con los servicios de acceso al idioma y para personas con discapacidad y brindar revisiones y ajustes a la capacitación para mejorar su eficacia y el respeto en las comunicaciones con las personas LEP y las personas con discapacidad.

13.1.4 Plazo de implementación

| Medidas propuestas | Fecha tentativa de finalización | Fecha de finalización | Estado |
|--|---------------------------------|-----------------------|------------|
| Desarrollar capacitación en Derechos Civiles para todo el personal de la Agencia | Finalizado | Dic-2021 | Finalizado |
| Implementar capacitación en Derechos Civiles para todo el personal de la Agencia | Finalizado | En proceso | En proceso |
| Completar el contenido del curso de actualización bienal (cada dos años) | Dic-2023 | Pendiente | Pendiente |

13.2 Accesibilidad, control de calidad y tecnología

13.2.1 Objetivo

DMAS instituirá procedimientos para evaluar la accesibilidad, responsabilidad, calidad de las actividades de asistencia con el idioma y la adopción de nuevas tecnologías para mejorar el acceso al idioma y para las personas con discapacidad.



13.2.2 Estrategia de implementación

DMAS creará un plan de control de calidad que incluirá:

- Evaluaciones del servicio de calidad de los servicios de traducción e interpretación de proveedores externos
 - Revisar los porcentajes de caída de llamadas de los servicios de interpretación telefónica
 - Disponibilidad oportuna de intérpretes telefónicos
 - Precisión de las traducciones de documentos
- Evaluaciones de calidad del servicio de los servicios de traducción e interpretación del personal bilingüe interno
 - Asegurar que las habilidades lingüísticas del personal bilingüe cumplan el estándar de calidad
 - Promover y recomendar que se contrate más personal bilingüe en español
- Asegurar que todos los materiales de contenido digital y escrito se adhieran a los estándares y regulaciones del acceso al idioma y para discapacitados. Hacer cambios al Plan y sus procedimientos anualmente e informar anualmente al equipo de Liderazgo Ejecutivo de DMAS.
- Desarrollar una encuesta de Pregunta/Comentario/Queja para abordar la calidad de los servicios de acceso al idioma y para personas con discapacidad. Colocar la encuesta en la página de internet de DMAS y en el área de recepción de DMAS y distribuirla entre el personal de la Agencia.
- Mantenerse informado sobre las últimas tecnologías utilizadas para mejorar el acceso al idioma y para las personas con discapacidad.

13.2.3 Medición de resultados

- Informe de uso de los servicios lingüísticos (interpretación verbal/traducciones escritas)
- Informe de evaluación del personal bilingüe
- Desarrollar un informe resumido de retroalimentación con acciones implementadas en los comentarios recibidos relacionados con la calidad del servicio de acceso al idioma y para las personas con discapacidad

- Informe de las iniciativas principales de traducción de DMAS con fechas estimadas de finalización y costos de recursos de traducción e idiomas
- Informe de actualizaciones de planes
- Informe de actualización de políticas y procedimientos

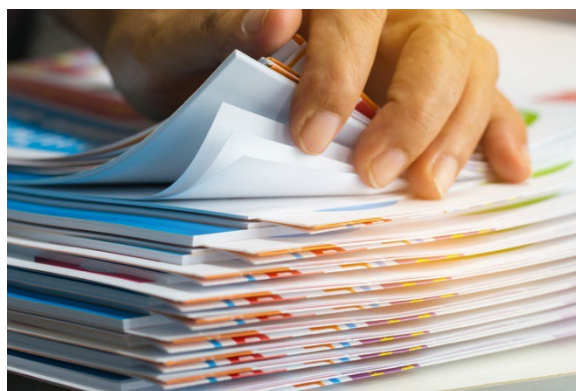
13.2.4 Plazo de implementación

| Medidas propuestas | Fecha tentativa de finalización | Fecha de finalización | Estado |
|--|---------------------------------|-------------------------|------------|
| Documentar el plan de control de calidad | N/A | Dic-2020 | Finalizado |
| Desarrollar políticas y procedimientos para la evaluación de las habilidades lingüísticas para el personal bilingüe español/inglés | N/A | Dic-2020 | Finalizado |
| Desarrollar una evaluación de habilidades lingüísticas a todo el personal bilingüe en español | En curso | Dic- 2020- En curso | En curso |
| Desarrollar una encuesta de acceso al idioma y para personas con discapacidad | Dic-2023 | N/A | Pendiente |
| Desarrollar políticas y procedimientos para asegurar que todos los materiales de contenido escrito y digital de la Agencia cumplan con los estándares y regulaciones de acceso al idioma y para personas con discapacidad. | N/A | Mar-2022 | Finalizado |
| Realizar cambios al plan y sus procedimientos anualmente e informar anualmente al Equipo de Liderazgo Ejecutivo de DMAS. | En curso | Ene 2022- En proceso | En curso |
| Desarrollar un informe del uso de servicios de acceso al idioma y para las personas con discapacidad para la Agencia | N/A | Dic-2020 | Finalizado |

13.3 Plan de difusión al personal interno y a las partes interesadas externas

13.3.1 Objetivo

Establecer métodos para comunicar a los empleados, las partes interesadas externas, los afiliados a Medicaid y los posibles afiliados acerca de la disponibilidad del Plan de Acceso al Idioma y para las Personas con Discapacidad, sus políticas y procedimientos y las tendencias relacionadas con la población LEP y con discapacidad.



13.3.2 Estrategia de implementación

DMAS desarrollará un plan de comunicación integral que incluirá:

- Estrategia para la comunidad LEP y de personas con discapacidad:
 - Incluir el Plan y sus políticas y procedimientos en la página de internet de DMAS
 - Promover el acceso al idioma entre los afiliados y posibles afiliados de Medicaid desarrollando un folleto de derechos civiles
 - Compartir los datos de los grupos lingüísticos de los afiliados en el panel de información de la página de internet de DMAS
- Estrategia para el personal interno de DMAS
 - Notificar cuando el plan haya sido firmado
 - Difundir el Plan a los empleados de DMAS utilizando el correo electrónico y publicando el Plan en la página interna de derechos civiles de DMAS de SharePoint
 - Brindar una notificación anual al personal de DMAS sobre las actualizaciones realizadas al Plan

13.3.3 Medición de resultados

- Estadísticas de las visitas a la página de internet de Derechos Civiles de DMAS
- Rastrear el número de visitas a la página de Derechos Civiles de SharePoint

13.3.4 Plazo de implementación

| Medidas propuestas | Fecha tentativa de finalización | Fecha de finalización | Estado |
|--|---------------------------------|-----------------------|------------|
| Documentar el Plan de Comunicación | N/A | Dic-2020 | Finalizado |
| Subir copia electrónica al sitio web de DMAS | N/A | Jun-2021 | Finalizado |
| Desarrollar una página interna de SharePoint de Derechos Civiles | N/A | Oct-2020 | Finalizado |
| Hacer que el plan esté disponible en español | N/A | Dic-2021 | Finalizado |
| Desarrollar el folleto de derechos civiles de Medicaid de Virginia | Dic-2023 | N/A | Pendiente |
| Traducir el folleto de derechos civiles a los 15 idiomas principales en Virginia | Dic-2023 | N/A | Pendiente |
| Compartir conteo de idiomas de los afiliados en un panel del sitio web de DMAS | Junio 2024 | En proceso | Pendiente |

13.4 Seguimiento de las tendencias en las necesidades de acceso al idioma

13.4.1 Objetivo

Recolectar y actualizar información por “idioma hablado/utilizado”, y discapacidad, para evaluar la efectividad del programa de Medicaid y los servicios para las poblaciones LEP y con discapacidad que se atienden. La información recopilada se utilizará para planear, presupuestar e implementar propuestas de planes actuales y futuros cuando se brinde asistencia lingüística y adaptaciones para discapacidades, así como para propósitos de ajuste al final de cada año fiscal.

13.4.2 Estrategia de implementación

DMAS continuará utilizando el sistema VaCMS para dar seguimiento a los idiomas que hablan las personas LEP. Los informes trimestrales de idiomas continuarán obteniéndose del sistema MMIS, hasta que la transición al nuevo portal MES esté completamente implementada.



Para asegurar la mayor precisión en los idiomas hablados entre los afiliados a Medicaid, el Coordinador

de Derechos Civiles de DMAS trabajará con la oficina de Análisis de Datos de DMAS para establecer guías sobre las mejores prácticas cuando se hagan los informes de los grupos lingüísticos de los afiliados para garantizar la precisión en los datos.

El coordinador de derechos civiles de DMAS evaluará los contratos/acuerdos de la Agencia con sus contratistas y agencias asociadas para asegurar el cumplimiento de los subcontratistas con los servicios proporcionados a las personas con discapacidad y personas LEP.

El monitoreo de datos evaluará críticamente el progreso y ajustará el Plan de Acceso al Idioma y para Personas con Discapacidad de manera continua.

13.4.3 Medición de resultados

- Informes trimestrales de idiomas de los afiliados de DMAS
- Informe de idiomas utilizados de los principales contratistas/agencias de DMAS
- Hacer un seguimiento del número de contratos y acuerdos de la Agencia que han incorporado el lenguaje estándar para el cumplimiento del acceso al idioma y a las personas discapacidades.

13.4.4 Plazo de implementación

| Medidas propuestas | Fecha tentativa de finalización | Fecha de finalización | Estado |
|--|---------------------------------|-----------------------|-----------|
| Recopilar datos de idioma hablado preferido entre los afiliados de Medicaid de Virginia | N/A | Ene-2018- En curso | En curso |
| Supervisar los informes de conteo de idiomas de Medicaid de Virginia | N/A | Dic-2020- En curso | En curso |
| Documentar los requisitos estándar para los recuentos de idiomas de los afiliados para garantizar la precisión de los datos (incluir los recuentos de idiomas dentro de la población de 5 años o más) | Dic-2023 | Pendiente | Pendiente |
| Implementar los requisitos estándar para los recuentos de idiomas de los afiliados para garantizar la precisión de los datos (incluir los recuentos de idiomas dentro de la población de 5 años o más) | Dic-2024 | Pendiente | Pendiente |

13.5 Consulta con las partes interesadas

13.5.1 Objetivo

DMAS consultará con socios y partes interesadas para identificar las necesidades de las poblaciones LEP y con discapacidad para evaluar y desarrollar estrategias de forma continua para mejorar el acceso al idioma y de las personas con discapacidad a los programas y servicios de Medicaid



13.5.2 Estrategia de implementación

DMAS formará un grupo de opinión comunitario que será representado por las comunidades LEP y con discapacidad, organizaciones de abogacía, organizaciones de reasentamiento de refugiados y otras agencias estatales que también tengan clientes LEP y con discapacidades.

DMAS también utilizará estudios, informes u otro material relevante producido por las partes interesadas como formas de aportación de opiniones de dichas partes.

DMAS creará y realizará actividades de divulgación para interactuar con partes interesadas y desarrollar un sistema efectivo para obtener opiniones acerca de los servicios de acceso al

idioma mediante la implementación de mecanismos que registren las aportaciones de las partes interesadas con respecto al acceso significativo a los programas y servicios de DMAS.

DMAS compartirá su Plan con las partes interesadas anualmente para recibir comentarios acerca del acceso significativo a los programas y actividades de DMAS.

13.5.3 Medición de resultados

- Compilar una biblioteca de estudios y reportes producidos por partes interesadas que serán almacenados en la página de SharePoint de derechos civiles
- Desarrollar un informe resumido de retroalimentación con acciones implementadas sobre los comentarios recibidos de las partes interesadas con relación a la calidad del servicio del acceso al idioma y de las personas con discapacidad.
- Desarrollar un calendario de las partes interesadas de la comunidad que contendrá las fechas de las interacciones de las partes interesadas con DMAS (como las reuniones del grupo de opinión, webinars y presentaciones)

13.5.4 Plazo de implementación

| Medidas propuestas | Fecha tentativa de finalización | Fecha de finalización | Estado |
|--|---------------------------------|-----------------------|------------|
| Definir la estrategia y el formato de la consulta a las partes interesadas | Dic-2022 | Ene-2023 | Finalizado |
| Implementar las consultas a las partes interesadas | Ene-2023 | Mayo 2023 | En curso |

14: Conclusión

Este Plan de Acceso al Idioma y para Personas con Discapacidad muestra nuestro compromiso para mejorar la salud y el bienestar de los virginianos al eliminar cualquier barrera en la comunicación entre las comunidades LEP y con discapacidad. Este Plan también es la guía de nuestra Agencia para cumplir con los requisitos legales federales y estatales que prohíben la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad o religión y será revisado anualmente para asegurar que somos consistentes en el cumplimiento de estas regulaciones. La población de Virginia está cambiando y el número de personas LEP y de personas con discapacidad sigue creciendo a un ritmo sustancial. En DMAS, sabemos lo crítico que son los servicios de idioma y de ayudas auxiliares para las comunidades LEP y con discapacidad y queremos garantizar que estas comunidades tengan oportunidades equitativas para acceder a Medicaid.

DMAS agradece los comentarios para fortalecer este Plan. Los comentarios pueden ser enviados al Coordinador de Derechos Civiles de DMAS vía correo electrónico a CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov o por correo regular a Department of Medical Assistance Services, Attn: Civil Rights Coordinator, 600 E. Broad Street, Richmond, VA 23219.

Apéndice A: Leyes, Acrónimos Y Definiciones

Ley de Estadounidenses con Discapacidad (ADA, por sus siglas en inglés)

Requiere que el gobierno estatal y local proporcione ayudas y servicios apropiados cuando sea necesario para garantizar una comunicación eficaz con las personas con discapacidad (Título II).

Servicios y ayudas auxiliares

Es poner a disposición de las personas sordas y con dificultades auditivas materiales entregados de forma auditiva e incluye: lectores calificados, textos grabados u otros métodos efectivos para hacer que los materiales entregados visualmente estén disponibles para personas con limitaciones visuales; adquisición o modificación de equipos o dispositivos; y otros servicios y acciones similares. Estos servicios y ayudas auxiliares permitirán a los clientes beneficiarse plenamente y participar en los programas y servicios departamentales. Ver 45 C.F.R. § 84.52(d) (3); 28 C.F.R. § 35.104; y P.L.110-325, la Ley de Enmiendas de la ADA de 2008.

Subtítulos

Los subtítulos son el proceso de mostrar texto en una televisión, pantalla de video u otra pantalla visual para proporcionar información adicional o interpretativa.

Intérprete certificado

Es una persona que está certificada por el Registro Nacional de Intérpretes para Sordos (RID, por sus siglas en inglés) o por otro programa de certificación de intérpretes nacional o estatal.

CHIP (Programa de Seguro Médico para Niños)

Cobertura de salud para niños elegibles, tanto a través de Medicaid como de los programas CHIP separados. CHIP es administrado por los estados, de acuerdo con los requisitos federales. El programa está financiado conjuntamente por los estados y el gobierno federal.

Ley de Derechos Civiles

Legislación estadounidense integral destinada a poner fin a la discriminación por motivos de raza, color, religión u origen nacional. Asegura la no discriminación en la distribución de fondos bajo programas de asistencia federal (Título VI).

Ciente

Tal como se utiliza en este plan, este término incluye a cualquier persona que solicite o participe en los servicios proporcionados por el Departamento, sus Proveedores de Servicios al Cliente contratados y sus sub-contratistas. Incluye a las personas que realizan consultas generales o que de alguna manera buscan acceder o recibir información de la Agencia. Esto también puede denominarse como “cliente o clientes”.

CMS (Centro de servicios de Medicare y Medicaid)

Agencia federal dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés) que administra el programa Medicare y trabaja en conjunto con los gobiernos estatales para administrar Medicaid, el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, por sus siglas en inglés) y los estándares de portabilidad del seguro médico.

Interpretación consecutiva

El intérprete convierte las palabras al idioma de destino después de que el hablante pronuncia una o dos oraciones.

Discapacidad

Es una condición que limita sustancialmente una actividad importante de la vida, como cuidarse a sí mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, levantar objetos, dormir y trabajar.

Discriminación

No tratar a las personas por igual debido a su raza, sexo, color, edad, religión, estado civil, origen nacional, creencias políticas o discapacidad.

Coordinador de Derechos Civiles de DMAS

Persona encargada de la implementación de los requisitos de los Títulos I y II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación; asegurando la provisión de ayudas auxiliares y servicios para clientes con discapacidad, requiriendo ayudas y servicios para asegurar el acceso efectivo a los servicios ofrecidos por el Departamento.

FAMIS (Acceso Familiar a la Seguridad de la Cobertura Médica)

Es un programa integral de seguro médico para niños sin seguro desde el nacimiento hasta los 18 años de edad. FAMIS es administrado por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica de Virginia (DMAS, por sus siglas en inglés) y está financiado por el estado y el gobierno federal.

Servicios de Asistencia Lingüística

(1) Interpretación. La interpretación es un servicio de asistencia al lenguaje oral. El servicio de asistencia al lenguaje oral puede presentarse en la forma de comunicación “en el idioma” (un miembro del personal calificado que se comunica directamente en el idioma de una persona LEP) o interpretación. (2) Traducción. La traducción es un servicio de comunicación escrita. Los traductores convierten materiales escritos de un idioma a otro. Deben de tener excelentes habilidades de redacción y análisis y, como las traducciones que producen deben ser precisas, también necesitan buenas habilidades de edición.

Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

Personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir o comprender inglés.

MCO (Organización de Atención Administrada) z

Plan de salud contratado para brindar servicios médicos y coordinar los servicios de atención médica a través de una red de proveedores.

Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio

Proporciona numerosos derechos y protecciones que hacen que la cobertura de salud sea más justa y fácil de entender, junto con subsidios (a través de “créditos fiscales para las primas” y “reducciones de costos compartidos”) para hacerla más barata.

Traducción visual

Se refiere al proceso de leer un documento o un escrito en el idioma original y traducirlo en voz alta en el idioma de destino

Lenguaje de señas

Es un sistema de comunicación mediante gestos y señas, tal como lo utilizan las personas sordas.

Interpretación simultánea

Un intérprete traduce el mensaje del idioma de origen al idioma de destino en tiempo real.

Interpretación de resumen

Implica escuchar, ver o leer un mensaje (oral, firmado o escrito) y luego interpretar la esencia o resumen de ese mensaje.

Ley del Seguro Social (Título XIX)

Promulgada en 1965, el Título XIX de la Ley del Seguro Social estableció regulaciones para el programa Medicaid que proporciona fondos para servicios médicos y servicios relacionados con la salud para personas con ingresos limitados; cubriendo principalmente a mujeres embarazadas, adultos con dependientes, personas con discapacidad y ancianos.

TTY/TDD. TTY (Teletipo) or TDD (Dispositivo de telecomunicaciones para sordos)

Dispositivos que se utilizan con un teléfono para comunicarse con personas sordas o con dificultades auditivas o que tienen limitaciones del habla escribiendo y leyendo comunicaciones.

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) – Oficina de Derechos Civiles.

Es la agencia federal responsable del cumplimiento departamental con las regulaciones federales, incluido, entre otros, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus enmiendas, Título IX, Sección 504, la Ley de Discriminación por Edad de 1978 y la Acción Ómnibus de Reconciliación del Presupuesto de 1981, con sus enmiendas.

Departamento de Justicia de los Estados Unidos (DOJ) – Oficina de Derechos Civiles.

Es la agencia federal responsable del cumplimiento departamental con las regulaciones federales que incluyen, entre otras, el Título VI Prohibición contra la discriminación por origen nacional ya que afecta a personas con dominio limitado del inglés – Orden Ejecutiva 13166, 28 CFR 42.104 (b) (2).

Apéndice B: Servicios De Interpretación Verbal A Través De Los Planes de MCO





Tipo de servicios de interpretación ofrecidos y cubiertos por las MCO (Incluyendo el Lenguaje de Señas Americano)

Aetna

Proveedores y Afiliados





Llame al: Centro de llamadas del afiliado al 800-385-4104

- TTY: 711

| Servicios | Información |
|--|---|
|  <p>Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere aviso previo de una semana • La interpretación cara a cara está programada con Akorbi. • Se le notifica al solicitante una vez que se complete la solicitud. |
|  <p>Virtual (también conocido como interpretación de telesalud)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere aviso previo de una semana • La interpretación remota por video está programada con Akorbi. • Se le notifica al solicitante una vez que se complete la solicitud. |
|  <p>Interpretación telefónica a demanda</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Llame 15 minutos antes de la cita y el Representante de Servicio al Cliente (CSR, por sus siglas en inglés) llamará a la línea de servicios de interpretación y transferirá la llamada.</p> |
|  <p>Interpretación telefónica por cita</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere aviso previo de una semana • La interpretación telefónica está programada con Akorbi. • Se le notifica al solicitante una vez que se complete la solicitud |

Virginia Premier

Providers and Members:





| Servicios | Información |
|--|---|
|  <p>Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Proveedores/Afiliados: Llame al 1-844-DIAL-SLL (1-844-342-5755), seleccione Opción 2</p> <p>Dígale al operador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su nombre y código de acceso (vea a continuación): <ul style="list-style-type: none"> ○ Medallion Clinical 4.0 Código de acceso: 2150814 ○ MLTSS (CCC+) Código de acceso clínico: 2150813 ○ DSNP Código de acceso clínico: 2150815 El idioma que se necesita • El nombre del paciente y el MRN debe darse al traductor para fines de seguimiento <p>La fecha, hora y lugar de la cita</p> |
|  <p>Virtual (también conocido como interpretación de telesalud)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Proveedores/Afiliados: Utilice SaLLi ipad, disponible a los afiliados a través de los proveedores del Sistema de salud Sentara.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en la aplicación de la línea de idioma de Sentara. Permita siempre el acceso al micrófono. • Ingrese su código de acceso (vea a continuación) <ul style="list-style-type: none"> ○ Medallion Clinical 4.0 Código de Acceso: 2150814 ○ MLTSS (CCC+) Código de acceso clínico: 2150813 • DSNP Código de acceso clínico: 2150815 |
|  <p>Interpretación telefónica a demanda</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Proveedores/Afiliados: Llame al 1-844-DIAL-SLL (1-844-342-5755), seleccione Opción 1</p> <p>Dígale al operador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su nombre y código de acceso (vea a continuación): <ul style="list-style-type: none"> ○ Medallion Clinical 4.0 Código de acceso: 2150814 ○ MLTSS (CCC+) Código de acceso clínico: 2150813 ○ DSNP Código de acceso clínico: 2150815 El idioma que se necesita • El nombre del paciente y el MRN deben darse al traductor para fines de seguimiento <p>La fecha, hora y lugar de la cita</p> |
|  <p>Interpretación telefónica por cita</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Please refer to over the phone interpreting on demand option</p> |

Anthem

Proveedores y Afiliados:

Llame al-

- **Anthem HealthKeepers Plus:**
 - 1-800-901-0020
 - TTY: 711
- **Anthem CCC Plus:**
 - 1-855-323-4687
 - TTY: 711

| Servicios | Información |
|--|---|
|  <p>Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo para situaciones únicas que requieran interpretación cara a cara. • Se requiere notificación con 5 días hábiles de anticipación. |
|  <p>Virtual (también conocido como interpretación de telesalud)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de atención de rutina: Se requiere notificación con 5 días hábiles de anticipación. • Solicitudes de atención aguda: 24 horas |
|  <p>Interpretación telefónica a demanda</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de atención de rutina: se permiten solicitudes el mismo día, llame antes de la hora de inicio de la cita o tan pronto como llegue el afiliado para la cita • Solicitudes de atención aguda: 24 horas de anticipación |
|  <p>Interpretación telefónica por cita</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de atención de rutina: se permiten solicitudes el mismo día, llame antes de la hora de inicio de la cita o tan pronto como llegue el afiliado para la cita • Solicitudes de atención aguda: 24 horas de anticipación |





Molina

Cuanto más anticipado se pueda dar el aviso para coordinar los servicios de interpretación, mejor.

Proveedores y Afiliados:

Llame al-

- **CCC Plus:**
 - 1-800-424-4524
 - TTY: 711
- **Medallion 4.0:**
 - 1-800-424-4518
 - TTY: 711

| Servicios | Información |
|--|---|
|  Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona) | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Programado con GLOBO• El solicitante es notificado una vez que se llena la solicitud. |
|  Virtual (también conocido como interpretación de telesalud) | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Programado con GLOBO• El solicitante es notificado una vez que se llena la solicitud |
|  Interpretación telefónica a demanda | Este servicio no está disponible Consulte por teléfono con la opción de cita |
|  Interpretación telefónica por cita | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Programado con GLOBO• El solicitante es notificado una vez que se llena la solicitud. |

Optima Health- Proveedores





Llama a -

Servicios para proveedores de Optima Health:

- Médico: (800) 229-8822
- Salud del comportamiento: (800) 648-8420

Los proveedores pueden enviar por correo electrónico problemas o inquietudes específicas:

- Médico: VA_MEDICAID@Sentara.com
- Salud del comportamiento: OHCC_MEDICAID@Sentara.com

| Servicios | Información |
|--|-------------------------------|
|  Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona) | Este servicio está disponible |
|  Virtual (también conocido como interpretación de telesalud) | Este servicio está disponible |
|  Interpretación telefónica a demanda | Este servicio está disponible |
|  Interpretación telefónica por cita | Este servicio está disponible |

Coordinado a través de la LINEA DE AYUDA SENTARA.

Los administradores de casos de Optima pueden asistir a los proveedores a organizar los servicios de interpretación.





Se requiere la siguiente información:

- Fecha de la cita*
- Hora de la cita*
- Duración aproximada de la cita
- ¿Qué servicios se le brindan al afiliado? - (Ejemplo: servicios de intervención temprana, terapia del habla, terapia física, pruebas, etc.)
- El nombre, dirección y teléfono del consultorio
- Idioma
Tipo de interpretación; (Ejemplo: presencial, etc.)

Optima Health- Afiliados:

Llame a-



- **Servicios para afiliados** en el número al reverso de su tarjeta de identificación de afiliado



| Servicios | Información |
|--|--|
|  Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona) | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Se pueden hacer múltiples citas con una llamada telefónica; sin embargo, necesitará tener las fechas y horas de cada cita.• Los administradores de casos de Optima pueden asistir a los afiliados a organizar los servicios de interpretación. |
|  Virtual (también conocido como interpretación de telesalud) | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Se pueden hacer múltiples citas con una llamada telefónica; sin embargo, necesitará tener las fechas y horas de cada cita.• Los administradores de casos de Optima pueden asistir a los afiliados a organizar los servicios de interpretación. |
|  Interpretación telefónica a demanda | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Se pueden hacer múltiples citas con una llamada telefónica; sin embargo, necesitará tener las fechas y horas de cada cita.• Los administradores de casos de Optima pueden asistir a los afiliados a organizar los servicios de interpretación. |
|  Interpretación telefónica por cita | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Se pueden hacer múltiples citas con una llamada telefónica; sin embargo, necesitará tener las fechas y horas de cada cita.• Los administradores de casos de Optima pueden asistir a los afiliados a organizar los servicios de interpretación. |

United Healthcare- Proveedores

Servicios para proveedores en los siguientes números o comuníquese con el Coordinador de Atención al Afiliado. Llame a:

- **Medallion:** (844) 284-0146
- **CCC Plus:** (877) 843-4366





| Servicios | Información |
|--|---|
|  <p>Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Información requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Número de teléfono directo del solicitante o teléfono directo del supervisor • Correo electrónico del solicitante o correo electrónico del supervisor • Idioma requerido • Lugar de la cita y cualquier instrucción especial de registro (ESTO DEBE SER MUY ESPECÍFICO. Ejemplo: dirección dónde se necesita el intérprete, nombre en el edificio, piso, dónde registrarse, número de suite, departamento, etc.) • Número de teléfono de la clínica o del lugar de la cita • Nombre (s) del cliente • Nombre del doctor o proveedor: • Tipo de solicitud (Ejemplo: nuevo paciente, entrevista, visita por enfermedad, seguimiento, etc.) • Detalles de la cita <p>Cuando sea posible, programe la interpretación presencial para que las asignaciones se realicen de lunes a viernes entre las 8:00am y las 5:00pm.</p> |
|  <p>Virtual (también conocido como interpretación de telesalud)</p> | <p>Este servicio está disponible</p> <p>Información requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Número de teléfono del solicitante (y número de celular o número alternativo para registrar, si corresponde) • Correo electrónico del solicitante • Idioma requerido • Dirección del lugar representado (para asegurar que esto se aplique a la cuenta correcta) • ¿Qué plataforma de reunión virtual utilizará? REQUERIDO (Zoom GoTo Meeting, Google Hangouts, etc.) • Enlace para el video (Zoom, etc.) • Tipo de solicitud (Ejemplo: nuevo paciente, entrevista, visita por enfermedad, seguimiento, etc.) <p>Detalles de la cita</p> |

| Servicios | Información |
|--|-------------------------------|
|  Interpretación telefónica a demanda | Este servicio está disponible |
|  Interpretación telefónica por cita | Este servicio está disponible |

United Healthcare- Afiliados:

Llame al: Servicios para afiliados

866-622-7982

| Servicios | Información |
|--|---|
|  Cara a cara (también conocida como interpretación presencial o en persona) | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Llame a servicios para afiliados 866-622-7982. |
|  Virtual (también conocido como interpretación de telesalud) | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Llame a servicios para afiliados 866-622-7982. |
|  Interpretación telefónica a demanda | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Llame a servicios para afiliados 866-622-7982 |
|  Interpretación telefónica por cita | Este servicio está disponible <ul style="list-style-type: none">• Llame a servicios para afiliados 866-622-7982 |

Apéndice C: Política Y Procedimiento de DMAS Para Quejas Sobre Derechos Civiles

Propósito y alcance

Esta política establece un marco para asegurar que las quejas sobre discriminación relacionadas con la provisión y/o acceso a los programas y servicios de Medicaid de Virginia sean reportados e investigados por DMAS de acuerdo con los requisitos de todas las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, incluida la Sección 1557 de La Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio.

Este documento es responsabilidad de la Unidad de Derechos Civiles de la División de Apelaciones. Todos los empleados de DMAS son responsables de cumplir con las políticas y procedimientos que se establecen a continuación.

Definiciones

- **Coordinador de Derechos Civiles:** Es la persona designada por DMAS para recibir y procesar quejas o alegaciones de discriminación.
- **Quejoso:** Es la persona que presentó una queja por presunta discriminación. El Quejoso puede ser un individuo, un representante autorizado de un individuo, el padre o tutor legal de un menor de edad o un proveedor de Medicaid.
- **Queja:** Es una alegación de que ha ocurrido discriminación

DMAS: Departamento de Servicios de Asistencia Médica, incluido cualquiera de sus contratistas.

- **Parte afectada:** Es la persona que fue afectada por el presunto acto de discriminación.
- **OCER – Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**

Política

DMAS cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. DMAS no excluye a las personas, ni las trata diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. DMAS toma con seriedad cualquier queja o alegación de que algún individuo (s) ha sido discriminado en el intento de recibir los beneficios de atención médica por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, o cualquier otra clasificación protegida por las leyes federales y estatales de derechos civiles. Para asegurar que las alegaciones o quejas de discriminación reciban una atención inmediata, DMAS ha

establecido un procedimiento para revisar y resolver las quejas de discriminación de una forma oportuna y de acuerdo con las leyes y regulaciones de derechos civiles federales y estatales aplicables, así como con otras políticas, procedimientos, y requisitos del contrato.

No represalias: De acuerdo con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, ningún empleado de DMAS, otro contratista u otra persona intimidará, amenazará, coaccionará o discriminará a ninguna persona con el propósito de interferir con cualquier derecho o privilegio garantizado por esas regulaciones federales y estatales, o por que dicha persona ha presentado una Queja, testificado, asistido o participado en alguna manera en una investigación bajo estas políticas y procedimientos.

Confidencialidad de la información: La existencia de una Queja y la identidad de los quejosos se mantiene confidencial, excepto en la medida necesaria para llevar a cabo la investigación de la Queja o para responder a solicitudes de agencias federales o estatales autorizadas para recibir dicha información. Asimismo, el resultado de la investigación y la decisión sobre la queja es confidencial y solo se difundirá si así lo exige la ley.

Procedimiento

El procedimiento documentado a continuación comprende tres pasos principales: 1) la presentación de una Queja de discriminación; 2) revisión y determinación; y 3) la implementación de planes de acción para resolver las quejas de discriminación.

Presentación de una Queja por discriminación

A. **Presentar una Queja.** Un quejoso puede presentar una Queja ante el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS por cualquiera de los siguientes métodos:

- Correo Postal: Civil Rights Coordinator, DMAS, 600 E. Broad St., Richmond, VA 23219
- Correo electrónico: CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov
- Teléfono: (804) 786-7933 (TTY: 1-800-343-0634)
- Fax: (804) 452-5454

La Queja debe indicar el problema o la acción presuntamente discriminatoria y el remedio o reparación que se busca. Los quejosos pueden recibir ayuda de DMAS para presentar una Queja por discriminación alegando que él/ella puede haber sido discriminado por motivos de discapacidad, edad, raza, color, religión, sexo, origen nacional o cualquier otro estatus protegido. Los quejosos también pueden completar el formulario de queja de derechos civiles de Medicaid de Virginia al que el público puede acceder comunicándose con el coordinador de derechos civiles de DMAS.

La presentación de una queja en nombre de otra persona debe realizarse con la documentación adecuada de autorización para representar al individuo afectado, como puede ser una Carta Poder o documentos de tutela. Si la información no está incluida, DMAS enviará una carta de solicitud de representante autorizado con un formulario de representante autorizado, y pedirá que se le devuelva dentro de 14 días calendario. El periodo de tiempo que tome devolver el documento extenderá el periodo de tiempo de 30 días para emitir una decisión.

DMAS proporcionará, sin costo alguno, servicios de traducción o de comunicación alternativa a cualquier quejoso que requiera asistencia de comunicación para presentar una Queja por discriminación debido a una discapacidad o por dominio limitado del inglés.

Los quejosos también pueden presentar una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés)

- En línea: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>;
- Correo Postal: U.S. Department of Health and Human Services, Hubert H. Humphry Building 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, Washington, D.C. 20201
- Teléfono: 1-800-368-1019 (TDD: 800-537-7697)

Los formularios de quejas están disponibles en:

<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

Las Quejas presentadas ante la OCR son investigadas por la OCR, no por DMAS. OCR tiene sus propias políticas y procedimientos.

A. Registro de la denuncia. El Coordinador de Derechos Civiles de DMAS registrará la información relacionada con la Queja, incluyendo lo siguiente:

- La identidad de la parte que presenta la Queja, incluyendo el primer nombre, apellido, dirección, número de teléfono y correo electrónico (si se conoce);
- La parte afectada (si es diferente al quejoso);
- La relación del quejoso/parte afectada con DMAS;
- El presunto actor del trato discriminatorio;
- Las circunstancias de la Queja;
- La fecha en que se presentó la Queja;
- El número de referencia de la Queja asignado; y
- La resolución sugerida por DMAS, cuando se alcance.

B. Presentación oportuna. Una Queja debe presentarse ante DMAS dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la presunta discriminación. La Queja se considera “presentada” cuando es recibida por DMAS, ya sea que haya sido enviada por correo o por medios electrónicos. Si un quejoso muestra una buena causa, DMAS puede extender el plazo para presentar la queja.

1. Si la apelación es presentada fuera del periodo de 60 días y no se dio una razón en la Queja para la presentación tardía, el Coordinador de Derechos Civiles solicitará por escrito que el quejoso explique las circunstancias de la presentación tardía. El quejoso tendrá 14 días a partir de la fecha de envío de la carta de DMAS para presentar una respuesta. Si el quejoso no responde en ese periodo de tiempo, la Queja se cerrará por no haberse presentado a tiempo. Si el quejoso responde en ese periodo, el Coordinador de Derechos Civiles determinará si existió una buena causa.

2. Una buena causa incluye, pero no se limita a:
 - a. El quejoso o parte impactada estaba gravemente enfermo (a), lo que impidió una presentación oportuna;
 - b. Hubo una muerte o enfermedad grave en la familia inmediata del demandante o de la parte afectada;
 - c. Un accidente provocó la destrucción de registros importantes;
 - d. La documentación fue difícil de localizar dentro de los límites de tiempo;
 - e. Se intentó resolver la disputa antes de presentar una Queja; o
 - f. La parte afectada o el quejoso carecían de capacidad para comprender el plazo para presentar una reclamación.
 - g. El quejoso envió la queja a otra agencia de gobierno de buena fe dentro del plazo, o
 - h. Circunstancias inusuales o inevitables impidieron una presentación oportuna.

3. Cualquier Queja que no sea oportuna y que sea aceptada debido a una buena causa será documentada en el expediente del caso indicando la razón por la cual la Queja fue aceptada más allá del plazo de presentación requerido. Si DMAS hizo una solicitud de causa justificada, el periodo que el quejoso tardó en presentar la respuesta de causa justificada se agregará al número total de días que DMAS tiene para tomar una decisión sobre la denuncia.

4. Si se recibe una respuesta de buena causa, pero el Coordinador de Derechos Civiles determina que no cumple con el estándar para una buena causa, el quejoso será notificado por escrito que la Queja está cerrada y el motivo del cierre.

C. Retención del expediente. Todas las quejas de discriminación recibidas por DMAS son registradas por el Coordinador de Derechos Civiles en *DMAS Discrimination Complaints Tracking Sheet.xlsx* . Los registros se mantienen durante tres (3) años.

Revisión y Determinación

- A. Revisión Inicial.** La revisión inicial de una Queja determinará si la Queja debe investigarse más a fondo; cerrarse; o referirse a otra instancia.
 1. El Coordinador de Derechos Civiles de DMAS realizará una revisión inicial de la queja y evaluará los siguientes puntos para determinar si la Queja es válida y necesita más investigación:
 - a. ¿Se presentó la Queja de manera oportuna o existe una buena causa para la presentación tardía?
 - b. ¿La Queja fue presentada por la parte afectada o por alguien con la autorización adecuada para presentar la Queja en nombre de la parte afectada?

- c. ¿El problema del quejoso se encuentra dentro de la autoridad legal, contractual y/o de revisión de DMAS?
- d. ¿Es un reclamo de derechos civiles?

2. Una Queja será inválida si:

- a. DMAS no tiene autoridad legal para investigar la Queja;
- b. La Queja no declara una violación de las leyes o reglamentos de derechos civiles;
- c. La Queja no se presentó a tiempo y no existió una buena causa para aceptar la queja;
- d. El quejoso no presentó la autorización adecuada para representar a la parte afectada;
- e. La Queja es especulativa, concluyente o incoherente, o carece de suficientes detalles para inferir discriminación y el quejoso no proporciona la información que solicita el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS dentro de los 14 días posteriores a la solicitud, a menos que el quejoso solicite tiempo adicional para proporcionar la información solicitada. El periodo de tiempo que el quejoso tardó en presentar la respuesta se agregará al número total de días que DMAS tiene para tomar una decisión sobre la Queja;
- f. La Queja ha sido investigada por otra agencia de derechos civiles federal, estatal o local o a través de otros procedimientos internos de quejas, incluidos los procedimientos de debido proceso, y hubo un proceso de resolución comparable de conformidad con los estándares legales que son aceptables para DMAS o, si aún está pendiente, DMAS anticipa que habrá un proceso de resolución comparable de conformidad con los estándares legales que son aceptables para DMAS. DMAS notificará al quejoso de que él o ella puede volver a presentar la solicitud dentro de los 60 días posteriores a la finalización de la acción de la otra entidad si no ha habido una decisión sobre los méritos del caso; o
- g. El quejoso ha presentado alegaciones iguales o similares basadas en los mismos hechos operativos contra el mismo destinatario en una corte estatal o federal. DMAS notificará al quejoso que puede volver a presentar la Queja dentro de los 60 días posteriores a la terminación del procedimiento judicial si no se ha tomado una decisión sobre los méritos del caso o la resolución de la demanda judicial;

3. Dentro de los cinco días posteriores a la presentación de la Queja, el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS notificará al quejoso por escrito si: (i) si se requiere una prueba de autorización para presentar una queja en nombre de alguien más; (ii) si se requiere una buena causa debido a una presentación fuera de tiempo; (iii) si se requiere información adicional para procesar la Queja; (iv) si la Queja es inválida y el motivo (consulte carta de queja inválida); o (v) si se investigará la Queja.

B. Investigación. Se investigarán todas las Quejas que no se descarten como inválidas. Esta investigación puede ser informal, pero será exhaustiva, lo que brindará a todas las personas interesadas la oportunidad de presentar pruebas relevantes para la Queja. DMAS solicitará a la persona/entidad que presuntamente participó en la discriminación que le dé una respuesta por escrito al Coordinador de Derechos Civiles. El Coordinador de Derechos Civiles proporcionará a esa persona/entidad una copia de la Queja y de cualquier otro documento presentado por el quejoso. La persona/entidad tendrá hasta 14 días para presentar una respuesta ante DMAS a menos de que el Coordinador de Derechos Civiles otorgue una extensión. Después de recibir la respuesta, es posible que el Coordinador de Derechos Civiles deba comunicarse con otras personas para reunir todos los datos necesarios para hacer una investigación completa.

C. Decisión Escrita. Todas las Quejas que no se descarten como inválidas durante la evaluación inicial recibirán una decisión por escrito.

1. Plazo para tomar una decisión: Dentro de los 30 días posteriores a la presentación de la Queja ante DMAS, el Coordinador de Derechos Civiles emitirá una decisión escrita al quejoso y a la persona/entidad que presuntamente cometió la discriminación. El periodo de 30 días se extenderá si existe una buena causa o si DMAS solicitó información adicional. El cálculo para esa extensión se realiza agregando al plazo de 30 días la cantidad de días que le tomó al quejoso presentar una respuesta a la solicitud de DMAS (por ejemplo, si DMAS solicitó una buena causa y el quejoso respondió 7 días después de que se hizo la solicitud, el plazo de la decisión sería de 37 días a partir de la recepción de la Queja). Además, en asuntos complejos, el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS puede extender el periodo de tiempo para tomar una decisión hasta 60 días adicionales si el quejoso lo acuerda por escrito antes del vencimiento del periodo inicial de 30 días.

2. Estándar de revisión: El Coordinador de Derechos Civiles utilizará el estándar de la preponderancia de la prueba al tomar una determinación sobre si ha ocurrido o no discriminación. La preponderancia de la prueba existe si es más probable que haya existido la discriminación a que no la haya habido.

3. Contenido de la decisión final: El Coordinador de Derechos Civiles explicará completamente el fundamento de la decisión e incluirá:

- a. La jurisdicción de DMAS para tomar una decisión sobre la queja;
- b. La identificación de todas las partes relevantes de la Queja;
- c. Un resumen de las presuntas acciones discriminatorias;
- d. Un resumen de la respuesta recibida de la persona/entidad presuntamente involucrada en la discriminación;

- e. Un resumen de cualquier otra información recopilada por el Coordinador de Derechos Civiles durante el curso de la investigación;
- f. Una explicación de si existen suficientes hechos para concluir por la preponderancia de la prueba de que existió la discriminación;
- g. Si se encontró la discriminación, cuáles son los próximos pasos para remediar la discriminación

La decisión también informará al quejoso que, si no está satisfecho con la determinación de DMAS, tiene derecho a buscar más recursos administrativos o legales. La decisión incluirá la información de contacto de la Oficina Federal de Derechos Civiles.

Según sea necesario o requerido, la persona afectada será informada de la queja y se le proporcionará una copia de la decisión final de DMAS.

Implementación de planes de acción correctiva para resolver denuncias de discriminación

- A. Plan de acción correctiva.** Cuando una investigación determina que ocurrió discriminación, el Coordinador de Derechos Civiles trabajará con la División de DMAS correspondiente para desarrollar un plan de acción correctiva.
1. **Empleados:** Cuando la Queja involucra a un empleado, voluntario o empleado contratista de DMAS, el Coordinador de Derechos Civiles referirá los hallazgos de la investigación y el plan de acción correctiva al Director de la División del empleado y al Departamento de Recursos Humanos de DMAS.
 2. **Proveedores:** Cuando la Queja involucra a un proveedor o a los empleados de un proveedor de DMAS, el Coordinador de Derechos Civiles referirá los hallazgos de la investigación y el plan de acción correctiva a la División de Operaciones del Programa de DMAS
 3. **Vendedores/Sub-contratistas/Agencias Estatales:** Cuando la Queja involucra a un vendedor, sub-contratista u otra Agencia del Estado de Virginia, el Coordinador de Derechos Civiles referirá los hallazgos de la investigación y el plan de acción correctiva a la División de Administración de Contratos y Adquisiciones, así como a el supervisor/administrador de Contrato de DMAS correspondiente.

Si la Queja involucra una violación de la privacidad, como no cumplir con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos, el Coordinador de Derechos Civiles también consultará con el Oficial de Privacidad de DMAS para desarrollar el plan de acción correctiva.

- B. Aprobación de la capacitación.** Un plan acción correctiva para la resolución de Quejas por discriminación puede consistir en una capacitación aprobada contra la

discriminación sobre temas de discriminación relevantes. Antes de su uso, el material de capacitación sobre no discriminación deberá ser revisado y aprobado por el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS.

C. Plazo de implementación. Los periodos de tiempo para la implementación del plan de acción correctiva y la capacitación contra la discriminación serán designados por el Coordinador de Derechos Civiles de DMAS.

II. Resolución de Quejas: DMAS, a su discreción, determinará cuando se ha llegado a una resolución satisfactoria de la queja por discriminación.

Referencias

- Ley de Discriminación por Edad de 1975 (42 U.S.C. §§6101-6107)
- Ley de Estadounidenses con Discapacidad de 1990 (42 U.S.C. §12101 et seq.)
- Ley de Derechos Civiles de 1964, Título VI (42 U.S.C. §§2000d - 2000d-7)
- Quejas de discriminación de DMAS Tracking Sheet.xlsx
- Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio, Sección 1557 (42 U.S.C. §18116)
- Ley de Rehabilitación de 1973, Sección 504 (29 U.S.C. §701 et seq.)
- Formulario de Queja de Derechos Civiles de Medicaid de Virginia
- Quejas de Derechos Civiles de Medicaid de Virginia – Carta de solicitud de representante autorizado
- Quejas de Derechos Civiles de Medicaid de Virginia – Formulario de representante autorizado
- Quejas de Derechos Civiles de Medicaid de Virginia – Declaración de buena causa
- Quejas de Derechos Civiles de Medicaid de Virginia – Carta de queja inválida

Revisión histórica

Responsable del proceso: Coordinador de Derechos Civiles de DMAS

| Fecha | Descripción de la revisión | Aprobado por: |
|------------|--|---------------|
| 05/01/2020 | Emisión original | |
| 05/26/2022 | Reformateado al nuevo modelo; revisado y editado | John Stanwix |

Apéndice D: Declaración De No Discriminación De DMAS

Es importante que lo tratemos de forma justa.

Su información se mantendrá segura y privada.

Esta agencia cumple con las correspondientes leyes federales de los derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Esta agencia no excluye a nadie o trata a nadie de forma distinta, por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Esta agencia proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, como intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). Si necesita estos servicios llámenos al **(804) 786-7933 (TTY: 1-800-343-0634)**. Esta agencia también ofrece servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, llámenos al **1-855-242-8282 (TTY: 1-888-221-1590)**.

Si usted cree que esta agencia no ha cumplido con estos servicios o le ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja en persona, por correo, o por teléfono al Coordinador de Derechos Civiles, DMAS 600 E. Broad St. Richmond, VA 23219, Teléfono: **(804) 786-7933 (TTY: 1-800-343-0634)**.

Usted también puede presentar una queja electrónica con la Oficina de los Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201; **1-800-368-1019 (TTY 800-537-7697)**. Los formularios de quejas están disponibles en <https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Apéndice E: Lemas De Idiomas De DMAS

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX) 번으로 전화해 주십시오.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-242-8282 (TTY: X-XXX-XXX-XXXX)。

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم X-XXX-XXX-XXXX (رقم هاتف الصم والبكم: X-XXX-XXX-XXXX).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با X-XXX-XXX-XXXX تماس بگیرید. (TTY: X-XXX-XXX-XXXX)

አማርኛ (Amharic)

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ X-XXX-XXX-XXXX (መስማት ለተሳናቸው: X-XXX-XXX-XXXX)።

Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

Français (French)

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (телетайп: X-XXX-XXX-XXXX).

हिंदी (Hindi)

नोट: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो भाषा समर्थन सेवाएं आपको मुफ्त में उपलब्ध हैं। कॉल X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX)।

Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

বাংলা (Bengali)

লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX)।

Bàsɔ̀̀-wùdù-po-nyò (Bassa)

Dè dɛ nià ke dyédé gbo: ǃ jũ ké m̄ [Bàsɔ̀̀-wùdù-po-nyò] jũ ní, níí, à wuɖu kà kò dọ po-poò béin m̄ gbo kpáa. ǃá X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX)

N'ihì na (Ibo)

Ige nti: O buru na asu Ibo asusu, enyemaka diri gi site na call X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

èdè Yorùbá (Yoruba)

AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi X-XXX-XXX-XXXX (TTY: X-XXX-XXX-XXXX).

Fuentes

- ¹ Consulte planes estatales de asistencia médica, Sec. 1902. [42 U.S.C. 1396a], disponibles en: https://www.ssa.gov/OP_Home/ssact/title19/1902.htm
- ² Consulte la declaración de la misión del HHS, disponible en: <https://www.hhs.gov/about/strategic-plan/introduction/index.html#:~:text=The%20mission%20of%20the%20U.S.,public%20health%2C%20and%20social%20services.>
- ³ Consulte Mejorar el acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del inglés (EO 13166), disponible en: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>
- ⁴ De acuerdo con la Guía del HHS para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del inglés: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/guidance-federal-financial-assistance-recipients-title-vi/index.html>, oportuna significa que “la asistencia debe brindarse en un momento y lugar que evite la negación efectiva del servicio, beneficio o derecho en cuestión o la imposición de una carga indebida o retraso en derechos, beneficios o servicios importantes para la persona LEP”.
- ⁵ “Tarjetas de señale su idioma” de los servicios de interpretación de Lionbridge. Estas tarjetas tienen la frase “¿Usted habla [nombre del idioma]? Le proveeremos un intérprete por teléfono. Este servicio es gratis.” en diferentes idiomas para que una persona pueda señalar y comunicar a otros qué idioma habla. Estas tarjetas están disponibles para el personal de DMAS.
- ⁶ Consulte Mejorar el acceso a los servicios para personas con un dominio limitado del inglés (EO 13166), disponible en: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>
- ⁷ Realizar una evaluación de necesidades es una acción recomendada incluida en la herramienta de evaluación de acceso al idioma y planificación para programas conducidos por el gobierno federal y para programas asistidos por el gobierno federal, que es un documento producido por la división de derechos civiles del Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Este documento proporciona orientación sobre cómo realizar una autoevaluación organizacional, implementar planes de acceso a idiomas y desarrollar directrices, planes y procedimientos para el acceso al idioma. Documento disponible en: http://www.lep.gov/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf
- ⁸ Consulte el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 disponible en: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCODE-2010-title42/pdf/USCODE-2010-title42-chap21-subchapV.pdf>
- ⁹ Consulte la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), Título II, disponible en: https://www.ada.gov/ada_title_ii.htm
- ¹⁰ Consulte la Sección 1557 de la ley de Protección al Paciente y Cuidados de Salud a Bajo Precio disponible en: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2016-05-18/pdf/2016-11458.pdf>
- ¹¹ Consulte la Orden Ejecutiva 12250, Liderazgo y coordinación de leyes contra la discriminación, disponible en: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/CFR-2019-title28-vol1/xml/CFR-2019-title28-vol1-part41.xml>
- ¹² Consulte la Orden Ejecutiva 13166, Mejora del acceso a los servicios para las personas LEP, disponible en: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>
- ¹³ Consulte la Guía para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del inglés disponible en: https://www.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh241/files/media/document/fr_2002-06-18.pdf
- ¹⁴ Consulte la herramienta de evaluación de acceso al idioma y planificación para programas conducidos por el gobierno federal y para programas asistidos por el gobierno federal, disponible en:

https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf

¹⁵ DMAS reconoce que muchos contactos telefónicos para solicitar servicios de asistencia médica y preguntas sobre los beneficios de Medicaid se hacen al Departamento de Servicios Sociales de Virginia (“DSS”, por sus siglas en inglés), tanto a través del centro de llamadas del servicio empresarial al cliente, como a las oficinas del DSS en los condados locales y ciudades. Actualmente, DMAS no tiene datos sobre estas interacciones, pero está trabajando para agregar esta información en un Memorando de Entendimiento revisado con el DSS.

¹⁶ Consulte la Guía para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del inglés disponible en:

<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/guidance-federal-financial-assistance-recipients-title-vi/index.html>

¹⁷ Consulte 42 CFR § 435.905 – Disponibilidad y accesibilidad de la información del programa, disponible en: <https://www.law.cornell.edu/cfr/text/42/435.905>

¹⁸ Consulte la Sección 508 de la Ley de rehabilitación de 1973, disponible en:

<https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>

¹⁹ Consulte la Ley de Derechos Civiles de 1964 disponible en:

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCODE-2010-title42/pdf/USCODE-2010-title42-chap21-subchapV.pdf>

²⁰ Consulte la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Costo:

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2016-05-18/pdf/2016-11458.pdf>

²¹ Consulte el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), disponible en: https://www.ada.gov/ada_title_II.htm

²² Consulte la Sección 508 Enmienda a la Ley de Rehabilitación de 1973, disponible en:

<https://www.cms.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/CMS-Information-Technology/Section508/index>

²³ “Tarjetas de señale su idioma” de los servicios de interpretación de Lionbridge. Estas tarjetas tienen la frase “¿Usted habla [nombre del idioma]? Le proveeremos un intérprete por teléfono. Este servicio es gratis.” en diferentes idiomas para que una persona pueda señalar y comunicar a otros qué idioma habla. Solamente para el personal interno de DMAS: Las tarjetas se encuentran en el K-Drive bajo la carpeta del coordinador de derechos civiles.

²⁴ Consulte la Guía del HHS para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del inglés disponible en: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/guidance-federal-financial-assistance-recipients-title-vi/index.html>

²⁵ Consulte la Guía del HHS para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del inglés disponible en: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/guidance-federal-financial-assistance-recipients-title-vi/index.html>

²⁶ Consulte el Código Federal de Regulaciones (e-CFR) 42 CFR § 438.10(d) – Requisitos de información, disponible en: <https://www.law.cornell.edu/cfr/text/42/438.10>

²⁷ Consulte la Sección 508 Enmienda de la Ley de Rehabilitación de 1973, disponible en:

<https://www.cms.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/CMS-Information-Technology/Section508/index>

²⁸ Consulte Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Sección 508 disponible en:

<https://www.cms.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/CMS-Information-Technology/Section508>

²⁹ Consulte el capítulo 10. 3.2 La autoridad de VITA para promulgar regulaciones pertenecientes a la Sección 508, disponible en: <https://www.vita.virginia.gov/supply-chain/scm-policies-forms/it->

[procurement-manual/chapter-10---general-it-procurement-policies/1032-vitas-authority-to-promulgate-regulations-pertaining-to-section-508.html](https://www.dmas.virginia.gov/procurement-manual/chapter-10---general-it-procurement-policies/1032-vitas-authority-to-promulgate-regulations-pertaining-to-section-508.html)

³⁰ Los eslóganes de idiomas del DMAS incluyen la [tabla de OCR](#) con una lista de los 15 idiomas principales hablados por personas con dominio limitado del inglés (LEP) en cada estado, el Distrito de Columbia, Puerto Rico y cada territorio de los EE. UU. de acuerdo con §92.8(d)(1) -(2). DMAS revisará y actualizará los eslóganes de idiomas cada 5 años para incluir los 15 idiomas principales según los datos del censo más reciente en Virginia. (La próxima actualización de lemas está prevista para 2025 si la lista de los 15 idiomas principales en Virginia ha cambiado)