CardinalCare
Virginia's Medicaid Program

VIRGINIA'S MEDICAID PROGRAM
DMAS

Virginia Department of Medical Assistance Services

PLAN DE ACCESO AL IDIOMA Y PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2026



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 المساعده اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 804-786-7933 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-343-0634).

አማርኛ (Amharic)
ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጀተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 804-786-7933 (መስማት ለተሳናቸው: 1-800-343-0634).

Urdu اردو
توجہ: اگر آپ اردو نہیں بولتے ہیں، تو آپ کے لیے لینگویج اسسٹنس سروسز مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 804-786-7933 (TTY: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.

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).

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

తెలుగు (Telugu)

గమనించండి: మీకు ఇంగ్లీషు రాకపోతే, భాషా సహాయ సేవలు మీకు ఉచితంగా అందుబాటులో ఉంటాయి. 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634)కి కాల్ చేయండి.

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)।

नेपाली (Nepali)
ध्यान दिनहोस्: तपाईले नेपाली बोल्नुहुन्न भने, तपाईलाई निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634) मा कल गर्नुहोस्।

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

***

Si tiene discapacidad visual y necesita una versión en letra grande u otra asistencia para acceder a este documento, comuníquese con nosotros al 804-786-7933 (TTY: 1-800-343-0634).

CONTENIDO

1: Introducción 8

2: Nuestro Compromiso con la Comunidad LEP y con Discapacidades: Recursos de Acceso al Idioma y para Personas con Discapacidad 9

3: Objetivo 13

4: Coordinador De DMAS Del Plan De Acceso al Idioma y Para Personas Con Discapacidad 14

5: Alcance 15

5.1 Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 15

5.2 Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), Título II 15

5.3 Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio, 18 de mayo del 2016 16

5.4 Orden Ejecutiva 12250, Liderazgo y Coordinación de Leyes contra la Discriminación, emitida el 2 de noviembre, 1980 16

6: Difusión 16

7: Revisiones 16

8: Análisis De Cuatro Factores Y Evaluación De Necesidades De DMAS 17

9: Análisis De Cuatro Factores De DMAS 19

9.1 Factor uno: Demografía – Poblaciones LEP y con discapacidad que se atenderán o encontrarán – identificación de tendencias lingüísticas 19

9.1.1 Población LEP 19

9.1.2 Personas con discapacidad 21

9.2 Factor dos: Frecuencia de contacto con las personas LEP y las personas con discapacidad 22

9.2.1 Comunicaciones telefónicas 23

9.2.2 Comunicaciones escritas 24

9.2.3 Comunicaciones digitales 24

9.3 Factor tres: Naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio 26

9.4 Factor cuatro: Recursos disponibles y costos 27

9.4.1 Interpretaciones verbales y traducciones escritas 27

9.4.2 Personal bilingüe en español 28

9.4.3 Ayudas auxiliares 29
9.4.4 Videoconferencias en línea accesibles 29
10. Estándares De Cumplimiento De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad De DMAS 30
10.1 Interpretaciones orales 30
10.1.2 Servicios de interpretación telefónica 30
10.1.3 Servicios de interpretación en persona y virtuales 31
10.2 Traducciones escritas 31
10.3 Ayudas auxiliares y requisitos de accesibilidad 33
10.4 Requisitos de notificación 34
10.5 Políticas y procedimientos para quejas 35
11: Estándares De Acceso Al Idioma Para Contratistas, Agencias Afines Y Proveedores 36
12: Cinco Iniciativas Estratégicas del Plan De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad de 2021 37
12.1 Capacitación sobre el acceso al idioma y discapacidades 37
12.1.1 Objetivo 37
12.1.2 Estrategia de implementación 37
12.1.3 Medición de resultados 38
12.1.4 Plazo de implementación 39
12.2 Accesibilidad, control de calidad y tecnología 39
12.2.1 Objetivo 39
12.2.2 Estrategia de implementación 39
12.2.3 Medición de resultados 40
12.2.4 Plazo de implementación 40
12.3 Plan de difusión al personal interno y a las partes interesadas externas 41
12.3.1 Objetivo 41
12.3.2 Estrategia de implementación 41
12.3.3 Medición de resultados 41
12.3.4 Plazo de implementación 42
12.4 Seguimiento de las tendencias en las necesidades de acceso al idioma 42
12.4.1 Objetivo 42

12.4.2 Estrategia de implementación 42
12.4.3 Medición de resultados 43
12.4.4 Plazo de implementación 43
12.5 Consulta con las partes interesadas 43
12.5.1 Objetivo 43
12.5.2 Estrategia de implementación 44
12.5.3 Medición de resultados 44
13.5.4 Plazo de implementación 44
13: Conclusión 45
Apéndice A: Leyes, Acrónimos Y Definiciones 46
Apéndice B: Servicios De Interpretación Verbal A Través De Los Planes de MCO 49
Apéndice C: Política Y Procedimiento de DMAS Para Quejas Sobre Derechos Civiles 50
Apéndice D: Declaración De No Discriminación De DMAS 59
Apéndice E: Lemas de Idiomas de DMAS 60
Fuentes 62



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 Social[1] 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 la Comunidad 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. 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 oportunos 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 y con discapacidad son informadas acerca de su derecho a obtener servicios gratuitos de acceso al idioma y de asistencia para personas con discapacidad en cualquier punto de contacto con DMAS:

    - Lemas de idiomas y avisos de formatos alternativos incluidos en las comunicaciones vitales para el afiliado, páginas de internet y el área de recepción de DMAS.
    - Carteles de acceso al idioma y para personas con discapacidad y tarjetas de "señale su idioma" [3] 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 cinco 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

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
Cover 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 de Seguros de Virginia.** **Solicitar Medicaid en línea, por teléfono o en papel. Cover 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
Medical Transportation Management (MTM)- Transporte de Medicaid	1-636-561-5686	TTY: 711	https://www.mtm-inc.net/virginia
Acentra Health (antes KEPRO) Autorización de Servicios (afiliados de pago por servicio)	1-888-827-2884 o 1-804-622-8900	TTY: 711	https://dmas.kepro.com/
Aetna Better Health of Virginia	1-800-279-1878	TTY: 711	https://www.aetnabetterhealth.com/virginia
United Healthcare Community Plan	1-844-752-9434	TTY: 711	https://uhccp.com/virginia
Anthem Health Keepers Plus	1-800-901-0020	TTY: 711	https://anthem.com/vamedicaid
Sentara Community Plan	1-800-881-2166	TTY: 711	https://www.sentarahealthplans.com/
Humana Healthy Horizons	1-800-424-4518	TTY: 711	https://www.humana.com/medicaid/virginia/contact-us
DentaQuest	*Services Generales para Afiliados: 1-888-278-7310	* Línea para personas con discapacidad auditiva: 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/medicalProvider/root	1-866-622-7982
Anthem Health Keepers Plus	https://mss.anthem.com/va/care/find-a-doctor.html	1-800-901-0020
Sentara Health Plans	https://www.sentarahealthplans.com/find-doctors-drugs-and-facilities Haga click on "Advanced Search"	1-757-552-7401
Aetna Better Health	https://www.aetnabetterhealth.com/virginia/find-provider Los resultados se pueden filtrar por lenguaje.	1-800-279-1878
Humana Healthy Horizons	https://www.humana.com/medicaid/virginia/support/provider-directories	1-844-881-4482



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.

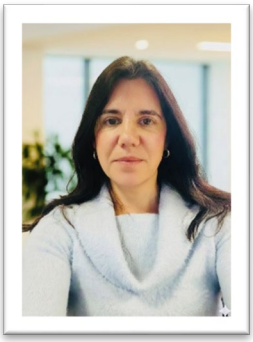
Primero, el Plan ayudará a la administración y al personal de la Agencia a entender sus roles y responsabilidades respecto a superar las barreras a los servicios de la Agencia para las Personas LEP y para las personas con discapacidad. El Plan es un documento administrativo que describe cómo la Agencia tiene tareas de asistencia con el idioma y el acceso para las personas con discapacidad, 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 de acceso para personas con discapacidad y las necesidades de recursos identificadas en la evaluación de necesidades de DMAS.[4]

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 Del Plan De Acceso al Idioma y Para Personas Con Discapacidad

El Gerente de la Unidad 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
Gerente de la Unidad 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.Govmailto:
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:



5.1 Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964[5]

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 II[6]

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 2016[7]

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, 1980 [8]

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.

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 Gerente de la Unidad 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. 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

DMAS utiliza una estructura de autoevaluación basada en un análisis de cuatro factores:

- **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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS llevó a cabo una evaluación de necesidades en la agencia. La autoevaluación inicial de la agencia sirve como referencia y se hizo 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 de asistencia con el idioma y de ayudas auxiliares.**
- **Seguimiento del uso de asistencia con el idioma 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 – Poblaciones LEP y con discapacidad que se atenderán o encontrarán – identificación de tendencias lingüísticas

9.1.1 Población LEP

De acuerdo a las Estimación de 5 años de la Encuesta de la Comunidad Americana (ACS, por sus siglas en inglés) del 2024 de la Oficina del Censo, el idioma más común que no sea inglés en Virginia por orden de prevalencia fue: **1. Español, 2. Árabe, 3. Chino (incluyendo el Mandarín y Cantonés), 4. Coreano, 5. Vietnamita, 6. Tagalo (incluyendo el Filipino), 7. Amárico, Somalí u otros idiomas afroasiáticos , 8. Persa (incluyendo Farsi y Dari), 9. Urdu, 10. Frances, 11. Hindi, 12. Yoruba, Twi, Igbo u otros idiomas de África occidental, 13.Telugu, 14. Alemán, 15. Nepalí, maratí u otros idiomas índicos, 16. Otras lenguas indoeuropeas, 17. Ruso.**

Tabla 1 - Datos del 2024 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 8,215,710)
Español	649,137
Árabe	63,341
Chino (incluyendo mandarín y cantonés)	58,783
Coreano	57,773
Vietnamita	51,638
Tagalo (incluyendo el filipino)	47,619
Amárico, Somalí, u otros idiomas afroasiáticos	44,750
Persa (incluyendo farsi y dari)	37,590
Urdu	35,592
Frances (incluyendo el cajun)	34,166
Hindi	32,571
Yoruba, twi, igbo u otros idiomas de África occidental	26,028
Telugu	25,958
Alemán	22,734
Nepalí, maratí u otros idiomas índicos	21,104
Otros idiomas indoeuropeos	20,395

Ruso	17,870
Bengalí	17,721
Otros idiomas de Asia	17,420
Portugués	14,546
Tamil	13,069
Guyaratí	10,407
Japonés	9,965
Tailandés, Laosiano u otros idiomas Tai-Kadai	9,421
Italiano	9,247
Punjabi	8,697
Otros idiomas e idiomas no especificados	8,379
Suajili u otros idiomas de África central, oriental y meridional	7,852
Malayalam, Kannada u otros idiomas dravidianos	7,647
Haitiano	7,536
Ilocano, samoano, hawaiano u otros idiomas austronesios	7,528
Ucraniano u otros idiomas eslavos	7,454
Yiddish, holandés de Pensilvania u otros idiomas germánicos	5,762
Griego	5,726
Jemer	4,737
Serbocroata	4,253
Polaco	3,564
Armenio	2,166
Hebreo	1,829
Otros idiomas nativos de Norte América	660
Hmong	216
Navajo	50
TOTAL	**1,432,901**

Dentro de la población de Medicaid, y de acuerdo con un informe de grupos lingüísticos de Medicaid de DMAS realizado en junio del 2026, durante el 2025, habían **2,798.565** virginianos inscritos en Medicaid y **8.87%** de sus inscritos en Medicaid (**227.925** 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 **178.881** afiliados de Medicaid, (2) **Árabe**, con **8.286** afiliados, (3) **Farsi**, con **7.213** afiliados, (4) **Vietnamita** con **3.539** afiliados, (5) **Amárico** con **3.040** afiliados. De acuerdo al mismo reporte, **223** 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. Datos obtenidos en Junio, 2026.

Nombre del idioma	CONTEO AÑO 2025
Inglés	2,570,640
Español	178,881
Árabe	8,826
Farsi	7,213
Vietnamita	3,539
Amárico	3,040
Lenguaje de señas	223
Otro	7,811
Conteo total de afiliados	**2,798,565**

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: **215.284** se auto declararon como LEP en 2024 en comparación con **227.925** afiliados que se auto declararon LEP en el 2025 (**un aumento del 5.87%**), 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 2024 el 12.5% de los virginianos (1,058.925 personas) reportaron tener alguna discapacidad (6.2% tenía una dificultad para caminar, 5.2% tenía una dificultad cognitiva, 5.5% tenía una dificultad para vivir de forma independiente, 3.4% tenía una dificultad auditiva, 2.4 % tenía una dificultad de auto cuidado y 2.3% 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.

Tabla 3 – Oficina del Censo de los Estados Unidos. "Características de la discapacidad". Estimación de 5 años de la Encuesta de la Comunidad Americana, Tabla S1810.

Medida de discapacidad	Número de virginianos	Porcentaje
Cualquier discapacidad	**1,058,925**	**12.5%**
Dificultad para caminar	495,450	**6.2%**
Dificultad para vivir de forma independiente	360,842	**5.5%**
Dificultad cognitiva	412,502	**5.2%**
Dificultad auditiva	286,066	**3.4%**
Dificultad para el autocuidado	189,521	**2.4%**
Dificultad visual	194,056	**2.3%**

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), Cover VA y las organizaciones de atención administrada que de Medicaid, por nombrar algunos.



9.2.1 Comunicaciones telefónicas

Los principales centros de llamadas contratados por DMAS son Cover VA y la Línea de Ayuda de Cardinal Care.[9] Ambos 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 **2025**, el centro de llamadas de Cover VA recibió un total de **172.668** llamadas que requirieron de servicios de asistencia con el idioma (**139.267** de esas llamadas fueron tomadas por el personal bilingüe que habla español y **33.401** llamadas fueron tomadas utilizando los servicios telefónicos de interpretación). Además, el centro de llamadas de Cover VA respondió **96 llamadas de Telefónos de Texto (TTY)** en 2025. En el año fiscal 2026, la Línea de Ayuda de Atención Administrada de Virginia tomó un total de **11,876** llamadas de servicios de interpretación, **10,345** de esas llamadas fueron en español. Además, el personal bilingüe en español tuvo **23,542** llamadas en español.

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

Cuando las personas llaman al número de teléfono principal de la agencia DMAS, un sistema automatizado les permite seleccionar asistencia en inglés, español u otros idiomas. Quienes eligen español u otro idioma son atendidos por la recepcionista de DMAS, quien utiliza un servicio de interpretación telefónica para brindar asistencia cuando sea necesario. Todas las divisiones de DMAS están equipadas con una línea de servicios de idiomas. En el 2025, la agencia de DMAS manejó un total de **2.418** 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. Desde el 2019, la Agencia implementó una iniciativa para mejorar las comunicaciones de los afiliados y para mejorar la difusión y la inscripción del programa con la población LEP y con discapacidad. Como parte de esta iniciativa la Agencia desarrolló un plan de acción para reescribir las notificaciones de elegibilidad de Medicaid generadas por VaCMS para mejorar su comprensión, incluyendo el uso de un lenguaje claro y sencillo, y una declaración de no discriminación (**Consulte el Apéndice D: Declaración de no discriminación de DMAS**), y ofrecer una mejor comprensión en las solicitudes de información y las determinaciones de elegibilidad, para los afiliados. Hasta hoy, las comunicaciones sobre la elegibilidad de Medicaid están disponibles en cinco idiomas (español, árabe, amárico, vietnamita y urdu), según la preferencia de idioma del afiliado. Estas actualizaciones reflejan el compromiso de la Agencia de brindar acceso efectivo a todos los afiliados, independientemente de su capacidad lingüística o discapacidad.

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 enero del 2024). 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).[10]

Adicionalmente, todas las comunicaciones digitales de DMAS cumplen con la sección 508 según la ADA. [11]

El sitio web de DMAS (www.dmas.virginia.gov) y de Cover VA (https://coverva.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 2025 fueron español, con 30.237 solicitudes de traducción, seguido por el bengalí con 25.154, alemán con 24.323 y árabe con 24.188. Los idiomas a los que accedió con mayor frecuencia en el sitio web de Cover VA en el 2025 fueron el español con 65.449 solicitudes de traducción, seguido del urdu con 25.018, amárico con 19.919 y el vietnamita con 19.559.

Tabla 4 – Traducciones del sitio web de DMAS.

IDIOMA	NÚMERO DE SOLICITUDES DE TRADUCCIÓN DEL AÑO 2025	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE TRADUCCIÓN
Español	**30,237**	**10%**
Bengalí	**25,154**	**8%**
Alemán	**24,323**	**8%**
Árabe	**24,188**	**8%**
Frances	**24,119**	**8%**
Hindi	**23,578**	**8%**
Coreano	**23,066**	**7%**
Vietnamita	**22,953**	**7%**
Amárico	**22,909**	**7%**
Tagalo	**22,543**	**7%**
Chino tradicional	**22,117**	**7%**
Urdu	**21,903**	**7%**
Yoruba	**21,481**	**7%**
Persa	**0**	**0%**
Ruso	**0**	**0%**
TOTAL	**308,571**	**100%**

Tabla 5 – Traducciones del sitio web de Cover Virginia

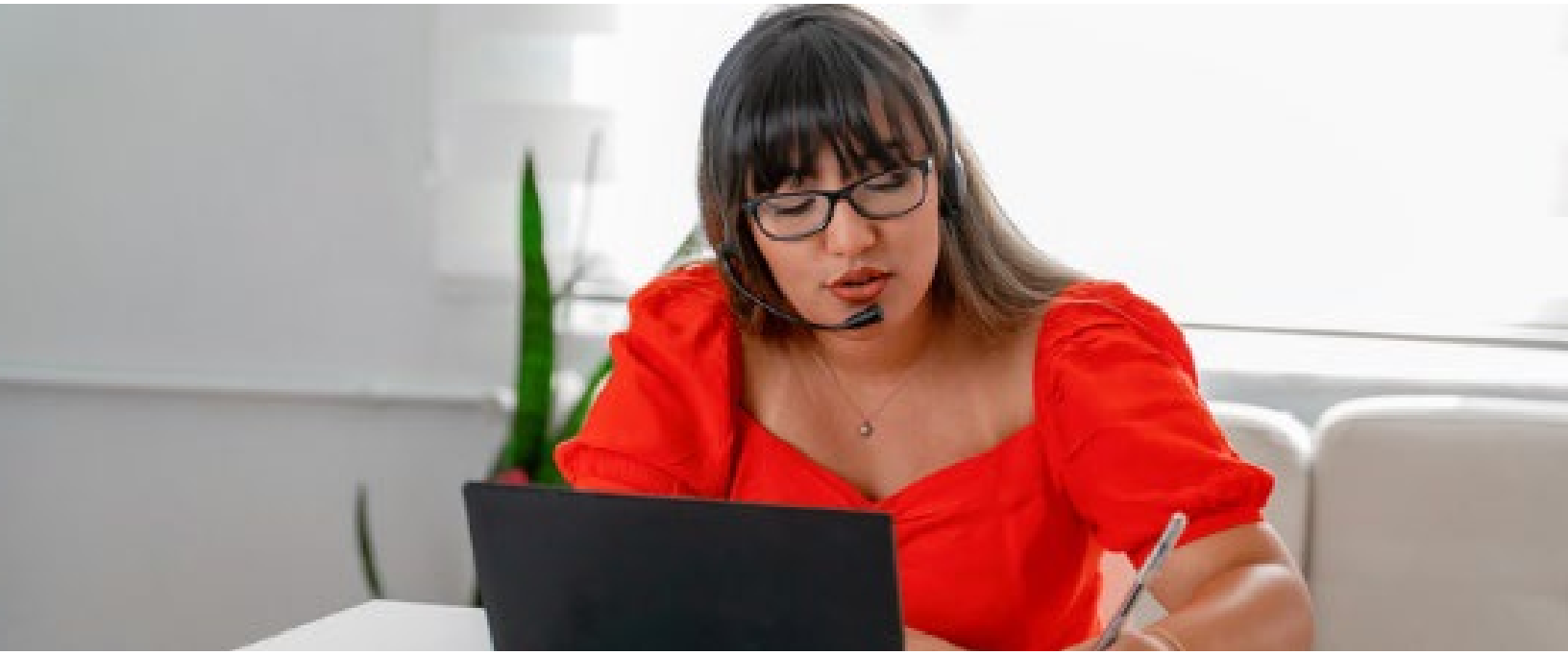
IDIOMA	NÚMERO DE SOLICITUDES DE TRADUCCIONES DEL AÑO 2025	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE TRADUCCIÓN
Español	**65,449**	**25%**
Urdu	**25,018**	**10%**
Amárico	**19,919**	**8%**
Vietnamita	**19,559**	**7%**
Alemán	**16,483**	**6%**
Yoruba	**16,347**	**6%**
Chino tradicional	**13,701**	**5%**
Bengalí	**12,844**	**5%**
Persa	**12,656**	**5%**
Coreano	**12,655**	**5%**
Árabe	**12,496**	**5%**
Tagalo	**12,017**	**5%**
Ruso	**11,735**	**4%**
Francés	**11,729**	**4%**
TOTAL	**262,608**	**100%**

9.3 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.



9.4 Factor cuatro: Recursos disponibles y costos

9.4.1 Interpretaciones verbales y traducciones escritas

DMAS ha escogido dos proveedores adquiridos por el Departamento de Servicios Generales, División de Compras y Suministros (DGS/DPS) para servicios de traducción e interpretación en cualquier idioma para las necesidades internas de la agencia DMAS. El Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS en: CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov

- **Propio LS LLC**
    - Proporciona interpretación en persona y virtual. Las solicitudes de servicios son procesadas por el Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS en: CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov.

El **costo total de servicios de interpretación telefónica** de la Agencia durante el 2025 fue de **$17.003**. El **costo total de traducción subcontratada** durante el 2025 fue de **$35.468**. Es importante señalar que el costo de las traducciones no incluye el costo de las traducciones en español ya que estas son realizadas internamente por el Especialista en Cumplimiento de Derechos Civiles de DMAS.

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

9.4.2 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, simultaneo, 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 las personas LEP demostrando 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 Gerente de la Unidad 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.

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

9.4.3 Ayudas auxiliares

El Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS en CivilRightsCoordinator@DMAS.Virginia.Gov

9.4.4 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS.



10. 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, [12] la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidados de Salud a Bajo Precio (ACA, por sus siglas en inglés), [13] la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), [14] y la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973. [15] 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.

10.1 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS. Las solicitudes de interpretación en persona y virtuales necesitan ser sometidas al Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS al menos cinco días hábiles antes de la cita programada.



Figura 1- Tarjeta de señale su idioma

10.1.2 Servicios de interpretación telefónica

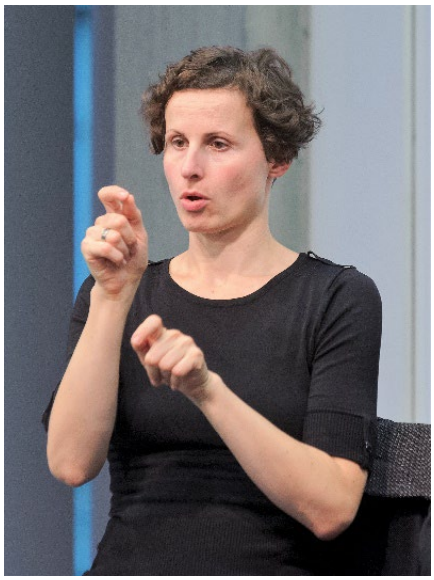
Para visitas sin cita previa y llamadas telefónicas de personas LEP, el personal de DMAS primero identificará el idioma hablado cuando éste sea diferente al inglés (para visitas sin cita previa,

DMAS mostrará una tarjeta de “señale su idioma” a la persona LEP y le pedirá que identifique el idioma que habla). [16]

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.

10.1.3 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 Gerente de la Unidad 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**.

10.2 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 HHS [17]), cuando hacerlo es un paso razonable para proporcionar un acceso significativo a la cobertura de atención médica para una persona LEP.



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 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.

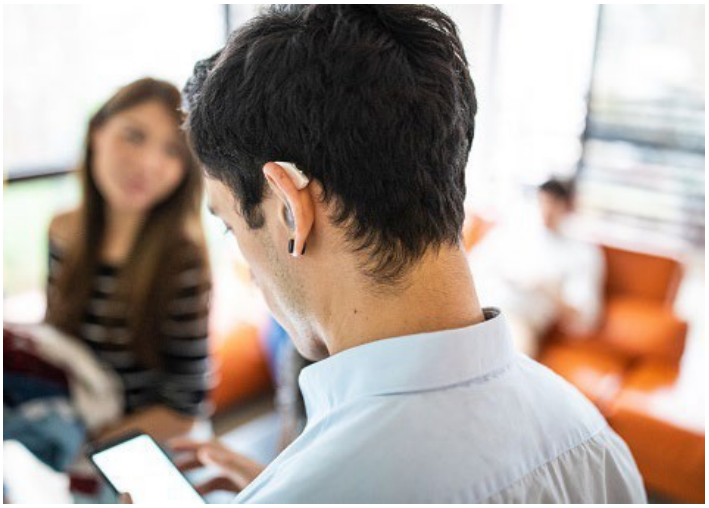
Tiếng Việt (Vietnamese)
CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634).

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 تتوافر 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).

10.3 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. [18] 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 1973[19] y las Pautas de Accesibilidad al Contenido En Línea (WCAG) 2.0, Nivel AA. Estos estándares son compatibles con CMS[20] y VITA[21]. 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.

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 y Apéndice I-A: Lineamientos de acceso al Idioma y para personas con discapacidad para documentos y presentaciones

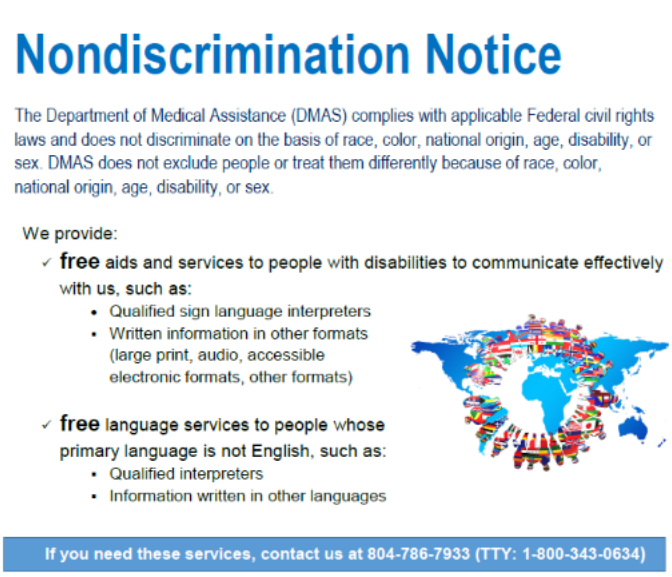
10.4 Requisitos de notificación

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 transmite 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 en todas las notificaciones escritas vitales. El nombre, número de teléfono y número de TTY para contactar al Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS también está incluido en las instrucciones sobre cómo presentar una queja.

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

10.5 Políticas y procedimientos para quejas



DMAS ha designado al Gerente de la Unidad 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 y regulaciones de derechos civiles federales y estatales y las políticas y procedimientos de DMAS. Las quejas y reclamos deben presentarse ante el Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS dentro de los 60 días posteriores al presunto acto discriminatorio, a menos que exista una buena causa para extender el plazo según se define en las políticas y procedimientos. **Consulte el Apéndice C: DMAS Política y procedimiento para quejas de derechos civiles**.

11: 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.

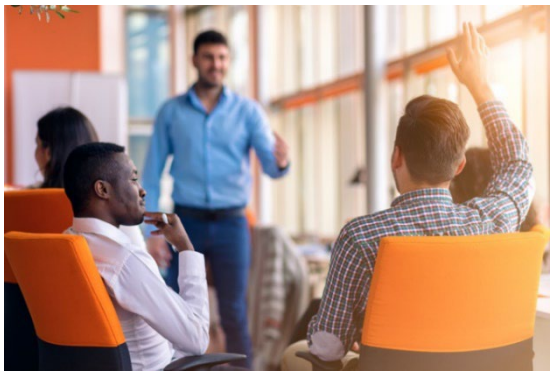


12: Cinco Iniciativas Estratégicas del Plan De Acceso Al Idioma Y Para Personas Con Discapacidad de 2021

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 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 Gerente de la Unidad 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

12.1 Capacitación sobre el acceso al idioma y discapacidades

12.1.1 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.

12.1.2 Estrategia de implementación

En 2021, en colaboración con la unidad de formación de DMAS, el Gerente de la Unidad 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.

12.1.3 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.

12.1.4 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)	Finalizado	Julio-2024	Finalizado

12.2 Accesibilidad, control de calidad y tecnología



12.2.1 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.

12.2.2 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.
- Mantenerse informado sobre las últimas tecnologías utilizadas para mejorar el acceso al idioma y para las personas con discapacidad.

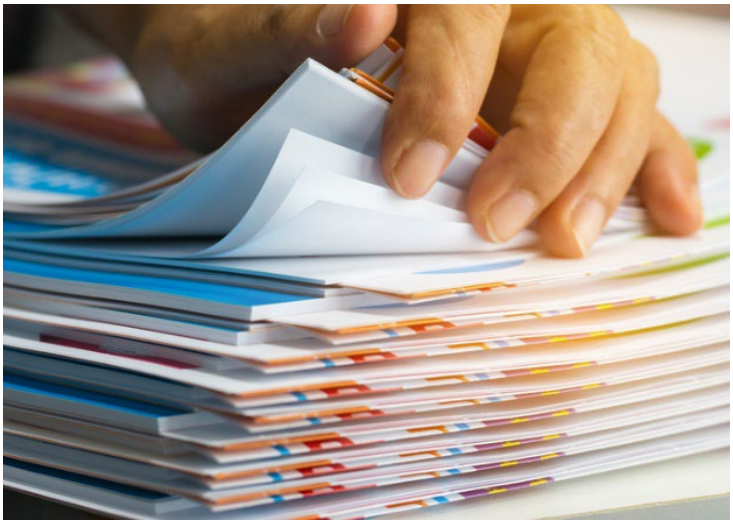
12.2.3 Medición de resultados

- 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

12.2.4 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 proceso	En proceso
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 proceso
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

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



12.3.1 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.

12.3.2 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
    - 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

12.3.3 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

12.3.4 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
Compartir conteo de idiomas de los afiliados en un panel del sitio web de DMAS	Dic- 2026	Mar-2026	Finalizado

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

12.4.1 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.

12.4.2 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS trabajará con la División de Análisis de Atención Médica 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 Gerente de la Unidad 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.

12.4.3 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.

12.4.4 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 proceso	En proceso
Supervisar los informes de conteo de idiomas de Medicaid de Virginia	N/A	Dic-2020- En proceso	En proceso
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-2025	Mayo 2024	Finalizado

12.5 Consulta con las partes interesadas



12.5.1 Objetivo

DMAS consultará con socios y partes interesadas, incluyendo personas con un dominio limitado del inglés y personas con discapacidad, y sus familias, 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

12.5.2 Estrategia de implementación

DMAS formará un Foro sobre el acceso al idioma y para personas con discapacidad 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 personas 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.

12.5.3 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 proceso

13: 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 Gerente de la Unidad 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 Unit Manager, 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 las personas 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).

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.

Gerente de la Unidad 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) o 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.

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

Los afiliados de Medicaid con dominio limitado del inglés (LEP) o quienes necesiten interpretación en lenguaje de señas pueden solicitar servicios gratuitos de interpretación para citas médicas **llamando a la línea de Servicios para Afiliados de su MCO**. Los profesionales de la salud que atienden a los afiliados de Medicaid en una MCO también pueden acceder a estos servicios gratuitos, que pueden incluir interpretación presencial, telefónica o por video. Para garantizar la disponibilidad, las solicitudes deben hacerse a la MCO con anticipación. Si bien los plazos pueden variar, la mayoría de las MCO requieren de 3 a 5 días hábiles para programar la cita.

La prestación de servicios lingüísticos garantiza que los afiliados de Medicaid reciban atención médica de calidad, comprendan sus afecciones y sigan correctamente los planes de tratamiento. Al utilizar los servicios de interpretación gratuitos disponibles a través de las MCO de Medicaid, los proveedores pueden mejorar los resultados de salud, reducir los costos asociados con la falta de comunicación y cumplir con las leyes federales de derechos civiles del Título VI, que exigen un acceso significativo a la atención médica.

Para obtener más información, los afiliados de Medicaid y los proveedores deben comunicarse directamente con su MCO:

MCO	Servicios para Afiliados	Relaciones con proveedores
Aetna Better Health	1-800-279-1878 o TTY: 711	1-800-279-1878
Anthem Healthkeepers Plus	1-800-901-0020 o TTY: 711	1-800-901-0020
Sentara Community Plan **Northern Va. Kaiser Permanente**	1-800-881-2166 o TTY: 711 1-855-249-5025	1-800-229-8822 (Servicios para Proveedores) 1-855-687-6260 (servicios específicos de interpretación para proveedores)
United HealthCare Community Plan	1-844-752-9434 o TTY: 711	1-844-284-0146 (Servicios para Proveedores) 1-877-842-3210 (TTY 711) (servicios específicos de interpretación para proveedores)
Humana Healthy Horizons	1-844-881-4482 o TTY: 711	1-844-881-4482

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

- El Gerente de la Unidad 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.

- OCR – 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS.

Si la queja es especulativa, concluyente o incoherente, o carece de suficientes detalles para inferir que hubo una discriminación, el Gerente de la Unidad de Derechos Civiles se comunicará con el quejoso y le solicitará que proporcione información adicional dentro de los siguientes 14 días calendario. Como mínimo, el denunciante debe responder con: (i) el acto (s) de la presunta discriminación, (ii) la fecha (s) de la presunta discriminación, (iii) la persona (s) o agencia que estuvo involucrada en la presunta discriminación, y (iv) el remedio que se pretende obtener. El periodo de

tiempo que le tome al quejoso para presentar una respuesta se agregará al total del número de días que DMAS tiene para tomar una decisión sobre la queja.

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 60 días para emitir una decisión. Los padres de los hijos menores de 18 años califican automáticamente como representantes autorizados.

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.

B. **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.

C. **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 el

Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles determinará si existió una buena causa.

2. Una buena causa incluye, pero no se limita a:
    1. El quejoso o parte impactada estaba gravemente enfermo (a), lo que impidió una presentación oportuna;
    2. Hubo una muerte o enfermedad grave en la familia inmediata del demandante o de la parte afectada;
    3. Un accidente provocó la destrucción de registros importantes;
    4. La documentación fue difícil de localizar dentro de los límites de tiempo;
    5. Se intentó resolver la disputa antes de presentar una Queja; o
    6. La parte afectada o el quejoso carecían de capacidad para comprender el plazo para presentar una reclamación.
    7. El quejoso envió la queja a otra agencia de gobierno de buena fe dentro del plazo, o
    8. 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 Gerente de la Unidad 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.

D. **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 Gerente de la Unidad 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. ¿La Queja contiene suficiente información para conducir una investigación?
    b. ¿Se presentó la Queja de manera oportuna o existe una buena causa para la presentación tardía?
    c. ¿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?
    d. ¿El problema del quejoso se encuentra dentro de la autoridad legal, contractual y/o de revisión de DMAS?
    e. ¿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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS dentro de los 14 días posteriores a la solicitud;
    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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad de Derechos Civiles otorgue una extensión. Después de recibir la respuesta, es posible que el Gerente de la Unidad 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, a menos que el quejoso opte por retirar la Queja por escrito porque el remedio solicitado se ha cumplido. En estas instancias, no obstante, el Gerente de la Unidad de Derechos Civiles evaluará si es necesario un plan de acción correctiva con base en los hallazgos de la investigación.

1. Plazo para tomar una decisión: Dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la Queja ante DMAS, el Gerente de la Unidad de Derechos Civiles emitirá una decisión escrita al quejoso y a la persona/entidad que presuntamente cometió la discriminación. El periodo de 60 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 60 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 67 días a partir de la recepción de la Queja).

   Si DMAS no puede completar la investigación dentro del plazo establecido para tomar la decisión debido a que, de manera justificada, se requiere tiempo

adicional, lo cual incluye la espera de información solicitada a un proveedor, contratista u otra entidad involucrada en la queja, el Gerente de la Unidad de Derechos Civiles podrá ampliar dicho plazo. DMAS notificará por escrito a la persona que presentó la queja sobre el retraso e indicará el plazo previsto para emitir la decisión por escrito.
El quejoso puede solicitar una decisión más rápida que si el estándar de tiempo de 60 días podría poner en juego la vida, salud o capacidad del individuo para lograr, mantener o recuperar su funcionalidad máxima. Esta solicitud debe ser respaldada por documentación y la determinación final queda a discreción del Gerente de la Unidad de Derechos Civiles.

2. Estándar de revisión: El Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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 Gerente de la Unidad 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: Gerente de la Unidad 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
07/05/2023	Revisión anual	John Stanwix
04/19/2024	Revisión anual	John Stanwix
07/01/2025	Revisión anual	John Stanwix
07/01/2026	Revisión anual	John Stanwix
10/01/2026	Revisión anual	Montserrat Serra

Apéndice D: Declaración De No Discriminación De DMAS

Es importante que reciba un trato justo.

Guardaremos su información de manera segura y confidencial.

Esta agencia cumple con las leyes federales de derecho civil vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Esta agencia no excluye a ninguna persona ni la trata de modo menos favorable por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Esta agencia brinda a las personas con discapacidades modificaciones razonables y servicios de asistencia gratuitos para comunicarse eficazmente con nosotros, por ejemplo, mediante intérpretes calificados del lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). Esta agencia también brinda servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuyo idioma principal no es el inglés, mediante intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, comuníquese con nosotros al 1-855-242-8282 (TTY: 1-888-221-1590).

Si considera que la agencia no brindó dichos servicios o discriminó de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja en persona, por correo o teléfono: Civil Rights Unit Manager, DMAS 600 E. Broad St. Richmond, VA 23219, teléfono: (804) 786 - 7933 (TTY: 1 - 800 - 343 - 0634). Si necesita ayuda para presentar una queja, el Gerente de la Unidad de Derechos Civiles de DMAS está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja electrónica de derecho civil ante la Oficina de 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: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201; 1-800 - 368 - 1019 (TTY: 1 - 800 - 537 - 7697). Podrá encontrar los formularios de quejas en: **https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.

Esta notificación está disponible en https://coverva.dmas.virginia.gov/non-discrimination/

***

Si tiene discapacidad visual y necesita una versión en letra grande u otra asistencia para acceder a este documento, comuníquese con nosotros al 1-855-242-8282 (TTY: 1-888-221-1590).

Apéndice E: Lemas de Idiomas de DMAS

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 الصم والبكم: 1-800-343-0634).

አማርኛ (Amharic)
ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጀተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 804-786-7933 (መስማት ለተሳናቸው: 1-800-343-0634).

Urdu اردو
توجہ: اگر آپ اردو نہیں بولتے ہیں، تو آپ کے لیے لینگویج اسسٹنس سروسز مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 804-786-7933 (TTY: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.

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).

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

తెలుగు (Telugu)

గమనించండి: మీకు ఇంగ్లీషు రాకపోతే, భాషా సహాయ సేవలు మీకు ఉచితంగా అందుబాటులో ఉంటాయి. 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634)కి కాల్ చేయండి.

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)।

नेपाली (Nepali)
ध्यान दिनहोस्: तपाईले नेपाली बोल्नुहुन्न भने, तपाईलाई निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। 804-786-7933 (TTY:1-800-343-0634) मा कल गर्नुहोस्।

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

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/index.html

[3] "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.

[4] 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.

[5] 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

[6] 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

[7] 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

[8]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

[9] 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.

[10] 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

[11] Consulte la Sección 508 de la Ley de rehabilitación de 1973, disponible en: https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies

[12] 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

[13] 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

[14]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

[15]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

[16] "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.

[17]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

[18] 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

[19] 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

[20] 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