



Obligaciones de las farmacias y los proveedores de vacunas

Adultes mayores y personas con discapacidades

Abril de 2023

Notará que utilizamos “e” en vez de “a” u “o” en los pronombres, adjetivos y adverbios, por ej. ‘les’, ‘une’ y ‘miembre’; esto no es un error, si no siguiendo el lenguaje inclusivo reconociendo y respetando la diversidad de género, permitiendo que todas las personas, sin importar su identidad de género, se sientan incluidas y representadas en nuestra comunicación.

DVAO

CENTRO DE OPORTUNIDADES
DE ACCESO A VACUNAS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Introducción

Este documento es una guía para las farmacias y otros proveedores de servicios médicos sobre la administración de vacunas y los requisitos de accesibilidad general que correspondan según las leyes estatales y federales.

Obligaciones de los proveedores de vacunas

Los proveedores de vacunas tienen la responsabilidad de asegurar el acceso equitativo. El proveedor tiene la obligación de asegurar que les adultos mayores y las personas con discapacidades sean atendidas apropiadamente al llegar a sus instalaciones para ser vacunadas. Esto incluye la vacunación contra el COVID-19. Debe estar preparado y listo para responder a sus necesidades cuando lo soliciten. A continuación encontrará una guía y recursos sobre cómo prepararse y cumplir con estas obligaciones.

Utilice un enfoque orientado por los pacientes

Es fundamental que los individuos con discapacidades decidan por sí mismos al acceder a los servicios médicos y al mantenerlos. La persona con una discapacidad debe tener la oportunidad de expresar sus deseos y necesidades con respecto a su estado de vacunación. Se le debe permitir al individuo expresar sus ideas, pensamientos y sugerencias sobre qué sería lo mejor para asistirlo. Hay que escuchar al individuo.

Obligaciones como proveedores de servicios médicos

Las leyes federales de derechos de las personas con discapacidades requieren que los proveedores de servicios médicos aseguren el acceso equitativo para las personas con discapacidades. Algunas de las instalaciones de servicios médicos que deben cumplir con los requisitos incluyen pero no se limitan a: los hospitales, los consultorios médicos, las farmacias, los consultorios de odontología, los consultorios de acupuntura, etcétera. Algunas de estas leyes son:

- [El Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades \(Americans with Disabilities Act, ADA\)](#) prohíbe la discriminación contra los individuos con discapacidades que cumplan los requisitos. Esto afecta a todos los programas, las actividades y los servicios de entidades públicas, las cuales incluyen a todos los departamentos de salud locales y estatales. También incluyen a todas las agencias ejecutivas estatales, los tribunales, los cuerpos legislativos, los pueblos, las ciudades, los condados, los distritos escolares, las universidades, los colegios comunitarios, los distritos de servicios de agua, los distritos de propósito especial, las autoridades de tránsito regionales y otros organismos de los gobiernos locales y estatales.
- [El Título III de la ADA](#) garantiza que las personas con discapacidades puedan obtener o disfrutar de los mismos bienes, servicios, beneficios y las mismas actividades que están disponibles para otros miembros del público. Esto incluye espacios públicos que podrían usarse como sitios de vacunación temporales, como las escuelas, las instalaciones recreativas y las instalaciones o los consultorios médicos.

- **Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act, RA):** A quienes reciban asistencia financiera federal se les prohíbe discriminar por discapacidad en todos los programas y todas las actividades. Por ende, las farmacias no pueden discriminar a los clientes según la Sección 504 de la RA y la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio (Patient Protection and Affordable Care Act, ACA). Esto incluye el suministro de medicamentos, las decisiones con respecto a la idoneidad de un medicamento prescrito para un paciente o el consejo a pacientes sobre los medicamentos y cómo tomarlos.

Garantice las comunicaciones accesibles

Hay diversas formas para que las personas con ciertas discapacidades puedan acceder a la información impresa. Al hacer accesibles las comunicaciones, las personas con discapacidades se sentirán bienvenidas y podrán participar en los servicios que se ofrecen en los consultorios médicos. Al comunicarse de una forma que es accesible, los consultorios médicos pueden garantizar que la mayor cantidad de personas posible tenga acceso a la información importante. Ejemplos de comunicaciones accesibles son la utilización de lenguaje llano, proveer información en formatos alternativos como el braille, la tipografía de tamaño grande, los subtítulos descriptivos y el lenguaje de señas. Los materiales digitales como los correos electrónicos, el contenido de sitios web y otros documentos electrónicos deberían ofrecerse en formatos fácilmente accesibles para los lectores de pantalla o programas de magnificación de pantalla. Algunos formatos de comunicación adicionales son el lenguaje de señas estadounidense, el lenguaje inclusivo, la comunicación sensible al trauma y los formatos de audio.

- El lenguaje llano es una forma de escribir sin jerga técnica, de manera clara y concisa pero sin pérdida de significado.
- El lenguaje inclusivo es una forma de escribir y hablar que no excluye a nadie (por ejemplo, utilizando pronombres neutrales, p. ej. ellos en vez de ellos/ellas y cambiando el foco del lenguaje de la discapacidad a la accesibilidad).
- La comunicación sensible al trauma es un enfoque de comunicación que tiene en cuenta los desencadenantes potenciales de las personas que han enfrentado traumas. Por ejemplo, se podría indicar con una advertencia cuando la información que será comunicada incluye referencias al abuso físico o mental, a la violencia con armas, al abuso sexual u otros temas difíciles.

Colabore con organizaciones de base comunitaria

Desarrollar relaciones con organizaciones de adultos mayores y organizaciones dirigidas por personas con discapacidades que las representan y atienden puede ayudar a anticipar mejor las necesidades comunitarias y de acceso. Considere establecer relaciones con el Centro de Vida Independiente (Center for Independent Living) y la Agencia del Área para Adultos Mayores (Area Agency on Aging) locales, así como otras organizaciones locales, estatales y nacionales. Estas organizaciones pueden ofrecer información práctica que ayudará a proveer servicios. Es fundamental que los individuos con discapacidades hablen por sí mismos al solicitar asistencia. Los familiares, amigos o ayudantes personales no deberían decidir en nombre de las personas con discapacidades. En la mayoría de los casos, el individuo al que se le proveerá servicios será quien mejor sepa cómo satisfacer sus necesidades.

Publique actividades usando métodos diversos

Al publicitar actividades y servicios, debe hacerse mediante el uso de múltiples tipos de medios como la publicidad en línea, las redes sociales, pero también los canales tradicionales como los periódicos, la radio y la televisión. Todos ellos pueden incrementar el alcance y el tamaño de su audiencia. Incluyendo proveedores de servicios para adultos mayores y personas con discapacidades en sus esfuerzos de alcance comunitario ayudará a llegar a los individuos con los que sería difícil conectar de otro modo.

Establezca turnos de vacunación accesibles

Se debe asignar a un miembro del personal de la instalación la responsabilidad de garantizar el acceso y las adaptaciones especiales para quienes los necesiten. El Centro de Vida Independiente de la zona podría brindar asistencia técnica y entrenamiento sobre la mejor forma de dar apoyo a los individuos con discapacidades, así como colaborar con alcance comunitario eficaz y las operaciones relacionadas con el acceso.

Provea opciones a los individuos al programar una cita:



Por teléfono



En persona con una recepcionista



En línea, por correo electrónico o por mensaje de texto



Ofrecer horarios sin cita previa

Según la ADA, un sitio de vacunación accesible debe:

- Dar información e indicaciones en un formato accesible antes de o durante el evento. Algunos formatos accesibles son las imágenes, los calendarios ilustrados u otros materiales de apoyo solicitados como adaptación.
- Permitir a las personas con discapacidades llegar al sitio mediante los mismos medios de transporte que las demás.
- Garantizar que todos los espacios sean accesibles. Esto incluye los baños públicos, los teléfonos, los bebederos, los refugios, las estaciones de primeros auxilios y otras instalaciones comunes.
- Ofrecer estacionamiento accesible.
- Ofrecer un camino hacia las áreas comunes accesible para todo el mundo.
- Asegurar que los caminos usen rutas accesibles, rampas y superficies antideslizantes.
- Asegurar que las entradas estén niveladas o sean llanas, o que tengan rampas estables con un ancho de 91 cm (36 pulgadas) o más.
- Crear espacios con un radio de giro de 152 cm (60 pulgadas) para que los usuarios de sillas de ruedas puedan girar con facilidad en el área del evento.
- Retirar cualquier objeto en el espacio del evento que pudiera provocar tropiezos o caídas como plantas, cables o sillas en el camino.
- Asegurar que los caminos no estén obstruidos.
- Indicar las entradas accesibles mediante carteles.
- Mantener pisos nivelados que sean fáciles de atravesar con tecnologías de asistencia como los bastones, los andadores o las sillas de ruedas.
- Garantizar que todos los elevadores cumplan con las especificaciones de la ADA.
- Utilizar letras con relieve y braille en los carteles para que las personas con discapacidades visuales puedan leerlos.

Garantice estacionamiento y transporte accesibles

El estacionamiento y el transporte pueden ser obstáculos para los individuos con discapacidades al tratar de acceder a las vacunaciones. Además de asegurar que el estacionamiento sea accesible, la adaptación de programa puede incluir sitios de vacunación en el coche, en los cuales la vacunación se realiza mientras la persona permanece dentro de su vehículo. Se debe garantizar que haya lugares de estacionamiento accesibles designados para cada sitio de vacunación. Los mismos deben tener un espacio entre los coches para que los individuos puedan cargar y descargar de sus vehículos. Una zona de carga accesible debe tener una altura de al menos 290 cm (114 pulgadas) para las camionetas personales con techo alto, los autobuses y los vehículos de paratransito.

Si la altura no es suficiente para que las camionetas con techo alto o los autobuses puedan pasar, podría ser necesaria la creación de zonas de carga temporales en otros lugares para dar cabida a estos vehículos. Los sitios de vacunación deben ofrecer como mínimo la cantidad de lugares de estacionamiento que la ley indica. De acuerdo con la ADA, se requiere un lugar accesible por cada 25 espacios totales ofrecidos.

Consideraciones adicionales para mejorar el acceso:

- Generalmente se requiere que los participantes completen o firmen formularios médicos. Se debe permitir que los individuos completen su papeleo en el hogar. Prepararse para brindar asistencia personalizada para completar formularios o bien ofrecer formatos accesibles digitales en línea o por correo electrónico, si es necesario.
- Ofrecer horarios extendidos de turnos para asegurar que las adaptaciones sean proveídas y se satisfagan las necesidades.
- Asegurarse de que se respondan las preguntas y preocupaciones en detalle. Los participantes podrían estar preocupados por la vacunación contra el COVID-19 y podrían requerir más explicaciones y aclaraciones.
- Es fundamental documentar el consentimiento informado para quienes tengan un apoderado para la asistencia médica.
- La información sobre la vacuna y sus efectos secundarios potenciales debería estar disponible en varios formatos accesibles para quienes reciban sus vacunas.

Planificación posvacunación

- Se les debe ofrecer a los participantes, en un formato accesible, información sobre a quién o quiénes deben contactar en caso de enfrentar efectos secundarios por la vacuna contra el COVID-19.
- Se les debe ofrecer asistencia a los individuos al programar su segunda dosis o las dosis de refuerzo.

Recordatorios finales

- Cada persona es diferente y tendrá necesidades distintas.
- La accesibilidad es un proceso continuo, pero es beneficiosa para todo el mundo.
- Se debe consultar con organizaciones dirigidas por personas con discapacidades como el Centro de Vida Independiente de la zona.

Información y asistencia adicionales

Contacte el **Centro de Vida Independiente** de la zona para obtener información adicional sobre cómo hacer accesible un sitio de vacunación: <https://www.ilru.org/projects/cil-net/cil-center-and-association-directory> (enlace en inglés)

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). Guía sobre la vacunación contra el COVID-19 para personas con discapacidades: <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/clinical-considerations/older-adults-and-disability.html> (enlace en inglés)

Los servicios médicos y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA): <https://adata.org/factsheet/healthcare-esp>

Centros de Asistencia Técnica de Negocios y Discapacidad (Disability and Business Technical Assistance Centers): <https://adata.org/#slideshow-wrapper> (enlace en inglés)

ADA.Gov: www.ada.gov (enlace en inglés)

RECURSOS UTILIZADOS EN ESTA PUBLICACIÓN (enlaces en inglés)

1. Sitios de vacunación: Vacunación de adultos mayores y personas con discapacidades : <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/clinical-considerations/older-adults-and-disability.html>
2. Orientación para las farmacias del país: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/reproductive-healthcare/pharmacies-guidance/index.html>
3. Los servicios médicos y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades: <https://adata.org/factsheet/health-care-and-ada>
4. Lenguaje llano y accesibilidad: <https://www.uada.edu/employees/division-accessibility/documents/plain-language.aspx#:~:text=This%20means%20writing%20in%20a,you%20are%20presenting%20to%20them>
5. Lenguaje inclusivo. Servicios para discapacidad: <https://ds.gmu.edu/inclusive-language/>
6. Comunicación terapéutica para administradores de servicios médicos: <https://tinyurl.com/ywa7hzf2>

El Centro de Oportunidades de Acceso a Vacunas para Personas con Discapacidades (DVAO, por sus siglas en inglés) fue respaldado por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) como parte de una subvención de asistencia financiera que totaliza \$1,325,000, financiado en su totalidad por CDC/HHS. El contenido es responsabilidad de los autores y no necesariamente representa las opiniones oficiales ni el respaldo por parte de CDC/HHS ni del Gobierno de los Estados Unidos.