

## **No discriminación**

Penn State Health se compromete a crear un ambiente libre de discriminación y acoso.

## **No discriminación en programas y actividades médicas**

Penn State Health cumple las leyes de derechos civiles locales, estatales y federales aplicables y no excluye, niega el acceso/beneficios a la atención médica ni discrimina a ninguna persona por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida, en la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios bajo cualquiera de sus programas y actividades.

Penn State Health proporciona a las personas con discapacidades modificaciones o adaptaciones razonables y ayudas y servicios auxiliares apropiados y gratuitos para comunicarse de manera efectiva con nosotros (incluidos los acompañantes de las personas). Estos servicios pueden incluir:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas americano
- Interpretación remota por video
- Información escrita en otros formatos, como letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles.

Penn State Health también proporciona servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuyo idioma principal no es el inglés (incluidos los acompañantes de las personas con dominio limitado del inglés) en más de 240 idiomas. Estos servicios pueden incluir:

- Intérpretes médicos calificados de idiomas hablados
- Interpretación por teléfono o video
- Información proporcionada en otros idiomas

Si necesita alguno de estos servicios, informe a la persona que está programando su cita o comuníquese con el centro donde recibirá atención antes de su cita programada para hacer estos arreglos. Si va a visitar o se encuentra actualmente en un hospital o clínica y necesita asistencia, comuníquese con nuestra Oficina de Relaciones con el Paciente y la Familia / Defensa del Paciente para el centro de Penn State Health (que se indica a continuación) donde recibe atención.

### **Hampden Medical Center**

Relaciones con el Paciente y la Familia  
2200 Good Hope Road, Enola, PA 17025  
Oficina: 717-763-3082

**Adaptación:** 717-763-3082 o PSHSPXTeam@pennstatehealth.psu.edu

**Asistencia Lingüística:** 717-763-3082 o PSHSPXTeam@pennstatehealth.psu.edu

### **Holy Spirit Medical Center**

Relaciones con el Paciente y la Familia  
503 N. 21st St., Camp Hill, PA 17011  
Oficina: 717-763-3082

**Adaptación:** 717-763-3082 o PSHSPXTeam@pennstatehealth.psu.edu

**Asistencia Lingüística:** 717-763-3082 o PSHSPXTeam@pennstatehealth.psu.edu

### **Lancaster Medical Center**

Relaciones con el Paciente y la Familia

2160 State Road, Lancaster, PA 17601

Oficina: 223-287-8204

**Adaptación:** 223-287-8204 o [lmcpatientrelations@pennstatehealth.psu.edu](mailto:lmcpatientrelations@pennstatehealth.psu.edu)

**Asistencia Lingüística:** 223-287-8204 o [LMC\\_interpreters@pennstatehealth.psu.edu](mailto:LMC_interpreters@pennstatehealth.psu.edu)

### **Milton S. Hershey Medical Center**

Relaciones con el Paciente y la Familia

500 University Drive, Mail Code H111, Hershey, PA 17033

Oficina: 717-531-6311

**Adaptación:** 717-531-6311 o [patientrelations@pennstatehealth.psu.edu](mailto:patientrelations@pennstatehealth.psu.edu)

**Asistencia Lingüística:** [interpreters@pennstatehealth.psu.edu](mailto:interpreters@pennstatehealth.psu.edu)

### **Pennsylvania Psychiatric Institute**

Director de Relaciones Comunitarias

2501 N. 3rd St., Harrisburg, PA 17110

Oficina: 717-580-7896

**Adaptación:** 717-580-7896 o [rmoore10@pennstatehealth.psu.edu](mailto:rmoore10@pennstatehealth.psu.edu)

**Asistencia Lingüística:** 717-580-7896 o [rmoore10@pennstatehealth.psu.edu](mailto:rmoore10@pennstatehealth.psu.edu)

### **Penn State Health Non-Hospital Clinic or Medical and Specialty Offices**

Relaciones con el Paciente y la Familia

500 University Drive, Mail Code H111, Hershey, PA 17033

Oficina: 717-531-6311

**Adaptación:** 717-531-6311 o [patientrelations@pennstatehealth.psu.edu](mailto:patientrelations@pennstatehealth.psu.edu)

**Asistencia Lingüística:** [interpreters@pennstatehealth.psu.edu](mailto:interpreters@pennstatehealth.psu.edu)

### **St. Joseph Medical Center**

Departamento de Defensa del Paciente

2500 Bernville Road, Reading, PA 19605

Oficina: 610-378-2675

**Adaptación:** 610-378-2675 o 610-378-2858 o [PSHSJPatientAdvocacy@pennstatehealth.psu.edu](mailto:PSHSJPatientAdvocacy@pennstatehealth.psu.edu)

**Asistencia Lingüística:** 610-378-2324 o [pshsjinterpreters@pennstatehealth.psu.edu](mailto:pshsjinterpreters@pennstatehealth.psu.edu)

## **POLÍTICAS**

[Política de Derechos del Paciente \(WS-ADMIN-9.113\) \(PDF\)](#)

[Política de Derechos del Paciente \(PC-33 HAM\) \(PDF\)](#)

[Derechos y Responsabilidades del Paciente \(LMC PDF\)](#)

[Derechos y Responsabilidades del Paciente PPI-RI-01 \(PDF\)](#)

[Derechos y Responsabilidades del Paciente ADM-RSK-039 \(ADM-RSK-039\) \(PDF\)](#)

## **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

### **Sección 1557 de la Affordable Care Act**

Cualquier persona que crea que Penn State Health no ha proporcionado estos servicios o que ha sido discriminada de otra manera puede presentar una queja a través de un procedimiento interno de quejas establecido para proporcionar una resolución rápida y equitativa de las quejas que alegan cualquier acción prohibida por la Sección 1557 de la Affordable Care Act. La Sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida, en cualquiera de sus programas y actividades.

Penn State Health ha adoptado el siguiente procedimiento interno de quejas que proporciona una resolución rápida y equitativa de las quejas que alegan cualquier acción prohibida por la Sección 1557 de la Affordable Care Act.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA:**

Las quejas deben presentarse al Coordinador de la Sección 1557 dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que la persona tenga conocimiento de la supuesta discriminación enviando un correo electrónico a [1557\\_coordinator@pennstatehealth.psu.edu](mailto:1557_coordinator@pennstatehealth.psu.edu)

### **Cómo presentar una queja:**

- La queja debe ser por escrito.
- Asegúrese de incluir su nombre y su información de contacto.
- Describa con el mayor detalle posible lo que sucedió, la razón por la que cree que fue discriminación, la fecha en que sucedió y cualquier otra información pertinente.

### **¿Qué sucede después?**

- El Coordinador de la Sección 1557 y/u otra persona apropiada puede, de ser necesario, hacer una investigación de la queja.
- Esta investigación puede ser informal, pero será exhaustiva.
- El coordinador puede revisar la evidencia presentada por las personas involucradas.

### **Apoyo durante el proceso:**

Si tiene una discapacidad o su primer idioma no es el inglés, le proporcionaremos ayudas y servicios auxiliares o servicios de asistencia lingüística para que pueda participar en el proceso. Esta asistencia puede incluir:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas americano o intérpretes médicos calificados de lenguaje hablado
- Materiales para personas ciegas
- Celebrar la reunión en un lugar que sea fácil de acceder para usted.

La disponibilidad del Procedimiento de Quejas de Penn State Health no impide que una persona busque otros recursos legales o administrativos, incluyendo presentar una queja por discriminación en la corte o ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services), Oficina de Derechos Civiles:

- El Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles: <https://ocrportal.hhs.gov>
- U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave., SW, Room 509F  
HHH Building  
Washington, D.C. 20201
- 1-800-868-1019, TDD 800-537-7697

Los formularios de queja están disponibles en: <https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>. Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días de la fecha de la supuesta discriminación.

## **Ayuda con idiomas**

Si habla otro idioma, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística.

- Español (español)
- Nepalí (नेपाली)
- Árabe (عربي)
- Lenguaje de señas americano
- Vietnamita (Tiếng Việt)
- Ruso (Русский)
- Francés (Français)
- Chino (中文)
- Hindi (हिंदी)
  
- Coreano (한국어)
- Urdu (اردو)
- Alemán (Deutsch)
- Griego (Ελληνικά)
- Rumano (Română)
- Serbocroata (srpskohrvatski)
- Criollo haitiano (Kreyòl Ayisyen)