



AVISO CONFORME A LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES

De acuerdo con los requisitos del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades [*Americans with Disabilities Act*] de 1990 (“ADA”), Memorial Hermann Greater Heights no discriminará a ninguna persona calificada en sus servicios, programas o actividades debido a su discapacidad.

Empleo. Memorial Hermann Greater Heights no discrimina en sus prácticas de contratación o empleo por motivos de discapacidad y cumple con todas las normas promulgadas por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de los Estados Unidos conforme al Título I de la ADA.

Empleados. Memorial Hermann Greater Heights está comprometida a cumplir con la ADA. Asimismo, se esforzará en brindar las adaptaciones razonables que soliciten todos los empleados que tengan discapacidades documentadas y que de otra forma podrían desempeñar las funciones esenciales de su empleo. Es responsabilidad del empleado informar al gerente o al Departamento de Recursos Humanos si tiene alguna discapacidad, entregar constancias que respalden su afirmación de discapacidad y cooperar en el proceso interactivo para determinar si se requiere una adaptación razonable y en qué medida se requiere. El Departamento de Recursos Humanos o el gerente deberán enviar las solicitudes de adaptaciones al área de Salud Ocupacional para su consideración. Memorial Hermann Greater Heights mantendrá la confidencialidad de los registros de tales solicitudes y adaptaciones.

Comunicación eficaz. En general y a solicitud, Memorial Hermann Greater Heights brindará los dispositivos y servicios adecuados que conduzcan a una comunicación eficaz para las personas calificadas que tengan discapacidades, de manera que puedan participar equitativamente en los programas, servicios y actividades de Memorial Hermann Greater Heights, incluyendo intérpretes calificados en lenguaje de señas, documentos en Braille y otras formas de hacer que la información y las comunicaciones sean accesibles para las personas que tienen alguna deficiencia en el habla, la audición o la vista.

Modificaciones a las políticas y los procedimientos. Memorial Hermann Greater Heights realizará todas las modificaciones que sean razonables en sus políticas y programas a fin de asegurar que las personas con discapacidades reciban las mismas oportunidades para disfrutar de todos sus programas, servicios y actividades. Por ejemplo, las personas con animales de servicio serán bienvenidas en las instalaciones de Memorial Hermann Greater Heights, aun cuando las mascotas generalmente están prohibidas.

Cualquier paciente o visitante que requiera un dispositivo o servicio auxiliar para lograr una comunicación eficaz, o una modificación de las políticas o los procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad de Memorial Hermann Greater Heights, deberá comunicarse lo antes posible al departamento de **Relaciones con el Paciente, al 713.867.4459, o con la Dirección de Operaciones del Hospital, al 713.867.4319**, pero a más tardar 48 horas antes del evento programado.

La ADA no requiere que Memorial Hermann Greater Heights emprenda ninguna acción que básicamente alteraría la naturaleza de sus programas o servicios, o que impondría una indebida carga financiera o administrativa.

Las quejas con respecto a que un programa, servicio o actividad de Memorial Hermann Greater Heights no es accesible para las personas con discapacidades deberán dirigirse a la **Dirección de Operaciones del Hospital al 713.867.4459**.

Memorial Hermann Greater Heights no aplicará ningún cargo adicional a una persona en particular con una discapacidad ni a ningún grupo de personas con discapacidades para cubrir el costo de brindar dispositivos o servicios auxiliares, o las modificaciones razonables a las políticas, tales como la recuperación de equipos de las instalaciones que estén abiertas al público, pero que no sean accesibles para las personas que utilicen silla de ruedas.

Memorial Hermann Greater Heights Procedimiento de Queja conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Este Procedimiento de Queja fue establecido para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades [*Americans with Disabilities Act*] de 1990 (“ADA”) y puede ser utilizado por cualquier paciente o visitante que desee presentar una queja de discriminación por discapacidad durante la prestación de servicios o en las actividades, programas o beneficios de Memorial Hermann Greater Heights. Las Políticas del Personal de Memorial Hermann System rigen las quejas de discriminación por discapacidad que están relacionadas con el empleo.

Las quejas deberán presentarse por escrito y contener información acerca de la supuesta discriminación, como el nombre, la dirección y el número telefónico del quejoso, así como la ubicación, la fecha y la descripción del problema. Se ofrecerán medios alternos de presentación de quejas, como entrevistas personales o la audiograbación de la queja, para aquellas personas con discapacidades que así lo soliciten.

El quejoso o su representante deberán presentar la queja lo antes posible, pero a más tardar 60 días naturales después de la supuesta violación. La queja deberá dirigirse a:

Patient Relations Coordinator,
Memorial Hermann Greater Heights
1635 North Loop West
Houston, Texas 77008
Número de teléfono: 713.867.4459
Fax: 713.867.2099
Web: Angela.Willis3@memorialhermann.org

Dentro de los 5 días naturales siguientes a la recepción de la queja, el *Coordinador de Relaciones con el Paciente*, o su representante, hablará con el quejoso a fin de analizar la queja y las opciones para su resolución. Dentro de los 7 días naturales después de que esto ocurra, el *Coordinador de Relaciones con el Paciente*, o su representante, responderá por escrito y, según sea el caso, en un formato que sea accesible para el quejoso, como en letras grandes, en Braille o en una cinta de audio a fin de acusar recibo de la queja. Dentro de los 30 días siguientes a la queja original, el *Coordinador de Relaciones con el Paciente*, o su representante, responderán con una carta de finalización o resolución, en la que se explicará la posición de Memorial Hermann Greater Heights y ofrecerá opciones para la resolución sustantiva de la queja.

Si la respuesta del *Coordinador de Relaciones con el Paciente*, o su representante, no resuelve satisfactoriamente el problema, el quejoso o su representante podrán apelar la decisión dentro de los 15 días naturales siguientes a la recepción de la respuesta, ante el Director General de Memorial Hermann Greater Heights o su representante.

Dentro de los 15 días naturales siguientes a la recepción de la apelación, el Director General de Memorial Hermann Greater Heights, o su representante, se reunirá con el quejoso a fin de analizar la queja y las opciones para su resolución. De igual manera, dentro de los 15 días naturales siguientes a la reunión, el Director General de Memorial Hermann Greater Heights, o su representante, responderá por escrito y, según sea el caso, en un formato que sea accesible para el quejoso, con una resolución final de la queja.

Memorial Hermann Greater Heights conservará todas las quejas escritas que reciba el *Coordinador de Relaciones con el Paciente*, o su representante, las apelaciones al Director General de Memorial Hermann Greater Heights, o su representante, y las respuestas de estas dos áreas, durante al menos tres años.