

# Speak Up™ contra la discriminación

Es innegable que el racismo puede perjudicar la salud de los pacientes. Esto se contrapone directamente a la misión y visión de The Joint Commission para ayudar a las organizaciones acreditadas y certificadas a proporcionar atención médica segura y de alta calidad a todas las personas. The Joint Commission cuenta con normas para guiar a sus organizaciones y ayudar a garantizar que todas las personas reciban una atención libre de discriminación.

The Joint Commission no tiene tolerancia al prejuicio o la discriminación en sus organizaciones. Pero también sabemos que aún existen casos de racismo y prejuicio institucional y sistémico en la atención médica. Las diferencias en la calidad de la atención recibida por los pacientes o los obstáculos y las trabas que impiden la atención médica pueden deberse a los siguientes puntos:

- Acceso a la atención o falta de recursos, como Internet o transporte
- Edad
- Nivel de educación
- Expresión o identidad de género
- Ubicación geográfica
- Idioma
- Capacidad física o mental
- Raza u origen étnico
- Religión o cultura
- Orientación sexual
- Estatus social o económico

## Sus derechos como paciente

Como paciente, tiene derecho a las siguientes acciones:

- Atención oportuna y adecuada libre de discriminación.
- Recibir un trato cordial y respetuoso.
- Un intérprete que pueda ayudarlo a comunicarse eficazmente con sus proveedores de atención en su idioma preferido.



## Lo que puede hacer



Si siente que está siendo discriminado y está recibiendo una atención de calidad inferior, ¡no se quede callado!

Puede dar a conocer su molestia de la siguiente manera:

- Primero, averigüe acerca de la política del hospital o de la organización de atención médica para informar quejas. Si es posible, intente solucionarlo con la organización.
- Hable con el Departamento de Defensa del Paciente de la organización (a veces también se denomina la Oficina de Enlace con el Paciente o el Equipo de Defensa del Paciente).
- Presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, que es parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., o con el Departamento de Salud de su estado.
  - o Obtenga más información sobre cómo presentar una queja en: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.
  - o Presente una queja en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

- Comuníquese con la División de los Derechos Civiles del Departamento de Justicia de EE. UU.
  - o Por teléfono: 202-514-3847
  - o Por teléfono para personas sordas (TTY): 202-514-0716

Si su problema sigue sin solucionarse y la organización está acreditada o certificada por The Joint Commission, puede informarnos acerca del problema de seguridad del paciente

- o En línea en: <https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentEntry.aspx>
- o Por correo postal:  
Office of Quality and Patient Safety  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Todo el mundo merece ser tratado con respeto. Si siente que está experimentando acciones racistas o discriminatorias, no se quede callado. Si habla, puede ayudar a futuros pacientes.

El objetivo de Speak Up™ es ayudar a los pacientes y sus representantes a participar activamente en su cuidado.

Los documentos de Speak Up™ están destinados al público y escritos en un formato simple (es decir, fácil de leer) para llegar a una audiencia más amplia. No pretenden ser análisis exhaustivos de interpretación de normas u otros requisitos de acreditación, ni representar recomendaciones clínicas basadas en pruebas o guías de práctica clínica. Por lo tanto, se debe utilizar el contenido de los documentos de Speak Up™ cuidadosamente. Los documentos de Speak Up™ están disponibles para todas las organizaciones de atención médica; sin embargo, su utilización no indica que una organización esté acreditada por The Joint Commission.