

## **Cómo solicitar una adaptación razonable en el Departamento de Servicios para Personas sin Hogar (DHS) si tiene una discapacidad**

### **¿Qué es una adaptación razonable?**

Una adaptación razonable (reasonable accommodation, RA) es una modificación en un sistema para que una persona con una discapacidad pueda obtener los servicios que necesita. Las agencias gubernamentales, como el Departamento de Servicios para Personas sin hogar (Department of Homeless Services, DHS), deben modificar sus reglas y procedimientos para que las personas con discapacidades tengan acceso igualitario. Si tiene una discapacidad y necesita un refugio del DHS, este debe brindarle lo que necesite para utilizar el refugio y los servicios. El DHS puede ofrecerle muchas adaptaciones diferentes de acuerdo con lo que necesite según su discapacidad.

### **¿Qué es una discapacidad?**

Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), una persona con una discapacidad es una «persona que tiene un impedimento físico o mental que limita de manera considerable una o más actividades fundamentales de la vida». Si tiene una afección de salud física o mental que afecta repetida y significativamente sus actividades diarias, probablemente tenga una discapacidad según la ADA. La ley prohíbe discriminar a las personas por una discapacidad.

### **¿Cuáles son mis derechos a solicitar una adaptación razonable en el Departamento de Servicios para Personas sin Hogar?**

Si necesita un refugio del DHS y tiene una discapacidad que le dificulta utilizar los servicios allí, puede solicitar una RA.

El DHS debe hacer las adaptaciones necesarias que usted y su familia tengan a causa de su discapacidad, incluso si aún no se ha determinado que es elegible para un refugio. El uso de silla de ruedas o de otro elemento de ayuda para caminar, problemas para oír o dificultades en el aprendizaje suelen ser motivos por los cuales las personas solicitan una RA.

### **¿Qué tipos de adaptaciones razonables puedo solicitar?**

Cada solicitud de una RA es única y específica para la persona que la solicita. No existe límite para los tipos o la cantidad de RA que una persona puede necesitar. Por ejemplo, se pueden acortar los tiempos de espera en las oficinas del DHS si no puede esperar mucho tiempo, brindar acceso a un ascensor si no puede subir y bajar escaleras, proporcionar un aire acondicionado si tiene una discapacidad que le dificulta respirar aire en temperaturas más cálidas o proveer comidas especiales si debe seguir una dieta determinada a causa de una alergia o de una afección médica.

## ¿Cómo solicito una adaptación razonable?

Hay varias formas de solicitar una RA. Las formas más comunes son preguntarle a un miembro del personal del refugio o completar el [Formulario de solicitud de adaptación razonable del DHS](#). Si necesita ayuda para completar el formulario, el personal del refugio lo ayudará.

Si su discapacidad es «evidente» u obvia, no es necesario que presente una documentación o formulario para solicitar lo que necesita. Por ejemplo, una persona en silla de ruedas puede solicitar que la ubiquen en un edificio con ascensor o en el primer piso. En este caso, el cliente no necesitaría documentar que necesita una silla de ruedas porque el personal puede verla.

Si su discapacidad no es «evidente», es posible que deba documentar su solicitud de RA para que pueda aprobarse. Después de haber realizado la solicitud y de incluir la documentación (si es necesaria), el personal del refugio enviará la solicitud y cualquier otro documento al DHS. Luego, el personal del DHS decidirá si aprueba su solicitud de RA.

## ¿Qué tipo de documentación requiere el DHS para solicitar una RA?

Si su discapacidad es evidente, el DHS no le exigirá ninguna documentación para aprobar su solicitud de RA. Además, si el DHS ya tiene copias de la documentación sobre su discapacidad y sobre la necesidad de una RA que hayan aprobado antes, usted no debería tener que enviar la misma información de nuevo. No obstante, a veces, el DHS no archiva copias de los registros que deberían tener y es posible que se la soliciten de nuevo.

Si su discapacidad no es evidente, es posible que deba documentar las necesidades que le plantea su discapacidad ante el DHS. La documentación debe provenir de un profesional que conozca su discapacidad, por ejemplo, un médico, trabajador social, asesor de rehabilitación u otro profesional de la salud.

La documentación que debe presentar con su solicitud de RA no es un expediente médico. De hecho, la documentación que debe proporcionar es mucho más limitada que un expediente médico. Solo debe presentar una carta con los siguientes tres datos:

1. La adaptación que necesita.
2. La discapacidad relevante.
3. La relación entre su discapacidad (o discapacidades) y la adaptación que necesita. En este último punto explique en qué aspectos la modificación razonable lo ayudará a acceder al refugio de una manera que no podría hacerlo de lo contrario.

Además, puede resultar útil incluir esta información, aunque no es obligatorio:

4. Cualquier problema que haya tenido sin la RA (por ejemplo, empeoramiento de los síntomas, necesidad de acudir al médico con más frecuencia o aumento de la medicación).
5. Qué podría suceder de malo en el futuro si no obtiene la RA que solicita.
6. Un número de teléfono o un correo electrónico de la persona que escribió la carta para que el DHS pueda comunicarse.

### **¿Cómo utilizará el DHS la información relacionada con mi discapacidad?**

El DHS utilizará la información que comparta relacionada con su discapacidad solo para tomar una decisión respecto de su solicitud de la RA. El DHS no tiene derecho a acceder a su expediente médico completo. Solo necesita proporcionar información que sea relevante para su solicitud de la RA.

La información que el DHS recibe sobre su discapacidad en la solicitud es confidencial. Eso significa que DHS no puede compartir la información con otras personas ni organizaciones sin su consentimiento. En virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), el DHS puede pedirle que firme un formulario de consentimiento para hablar con su médico sobre la RA. De este modo, usted autorizaría a su médico a hablar con otras personas sobre su afección. Si bien es su decisión autorizar al DHS a hablar con su médico, suele ser útil para acelerar el plazo que se toma el DHS para tomar una decisión respecto de su solicitud de la RA.

### **¿Cuánto tiempo le tomará al DHS tomar una decisión sobre mi RA?**

Se prevé que el DHS tome una decisión sobre su RA rápidamente. El tiempo que demora el DHS en responder a su solicitud depende del tipo de discapacidad que tenga y de lo que podría suceder si no recibe la RA de inmediato. En situaciones urgentes, el DHS debe asegurarse de que el tiempo necesario para tomar una decisión no sea tan extenso como para obtener los mismos resultados que una denegación. Por ejemplo, si necesita una RA para poder acceder a un refugio, el DHS debe tomar una decisión de inmediato.

El DHS puede otorgarle una «RA provisional» antes de tomar una decisión oficial. Una «RA provisional» significa que el DHS acepta hacerle la RA tan pronto como la solicite, aunque no esté oficialmente aprobada. Se supone que el DHS le otorgará una RA provisional si existe la posibilidad de que se lesione si no la obtiene de inmediato. Una vez que el DHS revise toda su información, decidirá si puede conservar la RA provisional.

Si cree que la determinación respecto de su RA está tardando demasiado, puede pedir ayuda (consulte «**¿Qué sucede si necesito ayuda con mi solicitud de RA o tengo preguntas sobre el proceso de una RA?**»).

### **¿Qué sucede una vez que el DHS toma una decisión sobre mi solicitud de RA?**

Si el DHS aprueba su solicitud de RA, el refugio le dará un formulario de decisión oficial para que firme. No tiene que firmarlo si no lo desea. El DHS le proporcionará la RA de manera gratuita. Una vez que se aprueba una RA, todos los refugios deben proporcionarle la RA aprobada.

Si el DHS deniega su solicitud de la RA y cree que esto es incorrecto, puede apelar la decisión. Para apelar, le aconsejamos escribir por qué cree que el DHS está equivocado. Puede incluir cualquier información adicional que tenga sobre su necesidad de una RA. A veces, puede ser útil presentar otra carta de un profesional que conozca su discapacidad. El DHS revisará su apelación y decidirá si la denegación fue incorrecta. Debe apelar la decisión del DHS dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la denegación. Si necesita ayuda para completar el formulario de apelación, alguien en su refugio debe ayudarlo. Si han pasado 15 días de su denegación, también puede enviar una solicitud nueva de la misma RA. No existe un límite de la cantidad de veces que puede enviar una solicitud de RA.

### **¿Pueden derivarme si presento una solicitud de RA?**

Si el DHS cree que el refugio a donde está actualmente no puede hacer una RA para satisfacer sus necesidades, es posible que deban derivarlo a una habitación diferente o a un refugio nuevo después de solicitar la RA. Si rechaza la derivación, el DHS asumirá que ya no necesita la RA. Esto significa que no la obtendrá, a menos que vuelva a presentar una solicitud y sea aprobada nuevamente.

### **¿Qué sucede si necesito ayuda con mi solicitud de la RA o tengo preguntas sobre el proceso de solicitar una RA?**

Si tiene preguntas o necesita ayuda con su solicitud de la RA, puede llamar al Proyecto de Derechos de las Personas sin Hogar de Legal Aid al 800-649-9125, de lunes a viernes de 10:00 a. m. a 3:00 p. m.

También puede comunicarse con la Oficina de Asuntos para Personas con Discapacidades a través del correo electrónico [DisabilityAffairs@dss.nyc.gov](mailto:DisabilityAffairs@dss.nyc.gov) para hacer preguntas al DHS sobre el proceso de solicitar una RA.

Para obtener más información sobre cómo solicitar una RA y sobre cómo presentar una queja si cree que alguien en el DHS lo discriminó por tener una discapacidad, puede visitar la página web de [Solicitantes y clientes con discapacidades del DHS](#).

Recuerde: usted tiene derecho a recibir los servicios en el idioma que prefiera. Si tiene un idioma preferido que no sea el inglés, el DHS debe proporcionarle servicios de adaptación razonables y avisos en su idioma preferido. Visite el sitio web de [Acceso al Idioma de la Oficina del Alcalde para Asuntos del Inmigrante](#) o el [sitio web de Legal Aid Society para consultar sus derechos de acceso al idioma](#).