



Procedimientos de quejas por discriminación de TennCare

Información general

Las leyes federales y estatales no permiten que Division of TennCare ("TennCare") o cualquiera de sus beneficiarios de la asistencia financiera federal actúen de manera discriminatoria en función de los siguientes aspectos de una persona:

- **Raza.**
- **Color.**
- **Nacionalidad.**
- **Discapacidad.**
- **Edad.**
- **Sexo.**
- **Religión.**
- **Cualquier otra condición/otro grupo protegidos por ley.**

Estas leyes permiten que las personas, como miembros, representantes o participantes como proveedores (denominados "demandantes"), presenten una demanda ante la Oficina de Cumplimiento de los Derechos Civiles (Office of Civil Rights Compliance, "OCRC") de TennCare si consideran que recibieron un trato discriminatorio (por ejemplo, si se les negó un servicio o beneficio) en función de alguno de los aspectos mencionados con anterioridad. La OCRC tiene la facultad de investigar determinados reclamos de discriminación y derivar aquellos reclamos que excedan su facultad de investigación a la agencia correspondiente. Según las leyes de derechos civiles, un subreceptor o entidad cubierta no puede tomar represalias contra una persona por presentar una queja.

Cuando una organización acepta los fondos federales de TennCare, debe cumplir con las leyes sobre derechos civiles pertinentes. Al aceptar la financiación federal, la organización se convierte en un subreceptor y en una entidad cubierta que está legalmente obligada a:

- Respetar.
- Proteger.
- Cumplir con los requisitos de derechos civiles.

Estas leyes exigen que un subreceptor implemente flujos de trabajo y procedimientos de demanda de discriminación que ayuden a las personas a denunciar actos de discriminación. A fin de que los subreceptores sean fieles a sus responsabilidades de cumplimiento de los derechos civiles, deben nombrar a una persona como coordinador de derechos civiles/antidiscriminación (Nondiscrimination coordinator, NCC). Este coordinador es responsable de concretar los esfuerzos de cumplimiento antidiscriminación, que incluyen la gestión de las demandas de discriminación. OCRC es el coordinador de derechos civiles de TennCare.

Proceso de demanda de discriminación¹

El demandante tiene seis (6) meses (180 días corridos) a partir de la fecha del presunto acto de discriminación para presentar una demanda por escrito ante la OCRC. Una demanda de discriminación no se considera presentada hasta que la recibe alguna de las siguientes partes: la OCRC, la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights, "OCR") del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., el Departamento de Justicia (Department of Justice, "DOJ") de los EE. UU., la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de los EE. UU. o la Comisión de Derechos Humanos de Tennessee.

Los siguientes métodos son las formas más frecuentes para denunciar demandas de discriminación ante la OCRC. El primer método de denuncia consiste en que un denunciante presente una denuncia en tiempo real en el sitio web de TennCare, envíe una denuncia por correo electrónico o por correo postal a la OCRC, llame a TennCare Connect o trabaje con su organización de atención administrada (managed care organization, MCO) u otro subreceptor o entidad cubierta (colectivamente "subreceptor") para completar un formulario de denuncia y enviarlo a la OCRC. En el caso del segundo método, el demandante puede enviar una demanda por correo postal o electrónico a un subreceptor de TennCare. En tal caso, el subreceptor tiene dos (2) días hábiles para enviar esa demanda de discriminación a la OCRC.

Los subreceptores de la asistencia financiera federal de TennCare tienen la obligación de aceptar la demanda y ayudar a los miembros de TennCare y a las demás personas a denunciar actos que podrían ser discriminatorios. Los formularios de demanda de discriminación de TennCare se encuentran disponibles a través de los siguientes medios:

- El sitio web de derechos civiles de TennCare:

¹ Los procedimientos de investigación de la OCRC se basan en las siguientes directrices federales: Manual legal del título VI y Manual legal del título IX del Departamento de Justicia de los EE. UU.; Manual de procedimientos de investigación para la investigación y resolución de demandas de violaciones del título VI y otros estatutos antidiscriminación del Departamento de Justicia de los EE. UU.; Manual de resolución de casos para las investigaciones sobre derechos civiles de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.; y Métodos de Administración de TennCare con Salud y Servicios Humanos.

<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html> (se ponen a disposición formularios para completar en tiempo real y en formato PDF).

- En el Manual para Miembros de TennCare y CoverKids,
- En el Manual para Proveedores de TennCare y CoverKids,
- En ciertos sitios web de subreceptores (como una MCO) y
- TennCare Connect (se brinda asistencia para completar los formularios por teléfono) al 855-259-0701.

Con el objetivo avanzar en el cumplimiento, es posible que los subreceptores deban trabajar con la OCRC a fin de proporcionar a las personas el formulario de demanda de discriminación y el formulario de acuerdo de divulgación de información de TennCare, o ayudar a la persona a completar el formulario de demanda. En el siguiente procedimiento, se describe el proceso de revisión y resolución de demanda de discriminación de TennCare.

Revisiones de la demanda

Cuando la OCRC recibe una demanda, determina si se trata de una demanda de que la persona sufrió discriminación por parte de TennCare o uno de sus subreceptores (entre ellos, los empleados de los subreceptores). Además, la OCRC revisa la demanda a fin de advertir diferentes problemas, como los siguientes:

- ¿La demanda se presentó en el plazo de los seis (6) meses (180 días corridos)?
- ¿Se incluye en el formulario la información solicitada (es decir, si la demanda está completa²)?
- ¿El problema del demandante se encuentra dentro de la facultad de revisión de la OCRC?
- ¿La demanda es un reclamo de derechos civiles que implica un problema en la calidad de la atención o del servicio?
- ¿El demandante envió el formulario de Acuerdo de divulgación de información?
- ¿La demanda es infundada?

Si la demanda implica uno de los programas o una de las actividades de TennCare, la OCRC registra dicha demanda y le asigna un número de caso. Conforme al título 28, parte 42.408 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, C.F.R.), la OCRC lleva un

² A fin de que una demanda se considere completa, deberá incluir la siguiente información:

- 1) Una explicación firmada y por escrito de lo sucedido,
- 2) Un medio de contacto con el demandante,
- 3) El fundamento de la demanda (es decir, la identificación de la persona o del grupo que sufrieron la presunta discriminación),
- 4) La identificación de la persona o la entidad acusadas de discriminación, y
- 5) Información suficiente para comprender los hechos que dieron lugar a que el demandante considere que hubo discriminación y cuándo sucedió.

registro³ de las demandas de discriminación presentadas. La agencia federal responsable del cumplimiento de una demanda en particular (es decir, la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo [Equal Employment Opportunity Commission, EEOC] o la OCRC) puede solicitar un informe de ese registro y conserva la responsabilidad de revisión de la investigación y resolución de todas las demandas de su jurisdicción.

En el plazo de diez (10) días corridos de la recepción de una demanda por parte de la OCRC, se envía al demandante una carta de acuse de recibo. La carta de acuse de recibo informa al denunciante de que debe presentar cualquier prueba u otra información que desee que la OCRC revise para su denuncia, en un plazo de treinta (30) días corridos a partir de la fecha de la carta de acuse de recibo.

La carta de acuse de recibo puede incluir un formulario de acuerdo de divulgación de información, junto con la solicitud de que el demandante devuelva el formulario firmado a la OCRC en el plazo de treinta (30) días corridos a partir de la fecha de la carta de acuse de recibo. Cuando se incluye la divulgación, se informa al demandante que los formularios completos deben enviarse de vuelta a la OCRC en el plazo de treinta (30) días corridos; en caso contrario, la demanda se podrá cerrar.

El formulario de acuerdo de divulgación de información permite que la OCRC y el plan de salud de la persona consulten o soliciten información médica protegida (protected health information, "PHI"). La PHI incluye toda información para identificarlo a usted y conocer su salud e historia clínica. La OCRC solo consulta o solicita PHI si resulta necesaria para investigar una denuncia de discriminación.

Si bien no siempre se requiere un formulario de acuerdo de divulgación de información firmado a fin de investigar una demanda, algunas de estas demandas no pueden investigarse por completo si no se cuenta con un formulario de divulgación firmado. No obstante, antes del cierre del caso por este motivo, la OCRC se comunicará con el demandante para conocer si está dispuesto a completar un formulario de divulgación.

Además, dentro del plazo de diez (10) días, en caso de que se presente una queja estatal que alegue una violación específica de T. C. A. § 4-21-904 o en el formulario de queja del THRC, la OCRC cumplirá con Tenn. Comp. R. & Regs. 1500-01-03-.06(1) notificando a la THRC que se ha recibido una denuncia, proporcionará un resumen de la base de la acusación y la fecha de la denuncia, y una copia redactada de la denuncia a la THRC.

³ Además de los puntos establecidos en la denuncia de la investigación inicial, el registro incluye la raza, el color o la nacionalidad del demandante; la fecha en que se completó la investigación; la resolución definitiva de la demanda; y cualquier otra información importante.

Durante la investigación y la resolución de la demanda, los documentos y demás información solo se podrán compartir cuando esa información sea necesaria para investigar la demanda con más profundidad. Las divulgaciones de información pueden obstaculizar o comprometer una investigación, e infringir ciertas leyes (es decir, la privacidad, la seguridad o la confidencialidad) y determinados privilegios entre el abogado y el cliente. La política y la práctica de la OCRC son no revelar información sobre las demandas, ya sean activas o cerradas.

Adicionalmente, es posible que en la carta de acuse de recibo se solicite que el demandante proporcione cualquier información faltante a la OCRC en el plazo de treinta (30) días corridos a partir de la fecha de la carta de acuse de recibo. Por ejemplo, se puede solicitar en la carta que el demandante explique los motivos de la presentación de una demanda con posterioridad al plazo de seis (6) meses (180 días corridos). Si la información faltante no se proporciona a la OCRC en el plazo de treinta (30) días corridos, el caso se cerrará. Por el contrario, si la información se brinda dentro del plazo, la OCRC continuará completando su revisión inicial.

Investigaciones de la demanda

Cuando la OCRC reciba una queja, primero buscará resolver el problema de manera informal. Si la OCRC determina que la demanda justifica la investigación más profunda, decidirá si investigará la demanda por sus propios medios o si un subreceptor la asistirá en la investigación inicial. En la mayoría de los casos, la OCRC es el único investigador.

En los casos en los que la OCRC es el único investigador, emitirá una solicitud de información (Request for Information, "RFI") al demandado mencionado (la parte a la que se la acusa en la demanda o la parte que cometió el presunto acto discriminatorio), que incluye un plazo para enviar la respuesta. En la RFI, se recopila información sobre los problemas de la demanda, se da la oportunidad al demandado para que cuente su versión de los hechos y se recopila información de cumplimiento.

Una vez que la OCRC finaliza la revisión de la información y de las pruebas enviadas por las partes y los testigos, es posible que solicite información de seguimiento a las partes o a los testigos, y que realice entrevistas. Estas entrevistas se realizan por teléfono o virtualmente. Es posible que las entrevistas se graben. No todas las demandas requieren entrevistas y algunas pueden resolverse en función de las pruebas enviadas o los acuerdos voluntarios (en la sección c a continuación, se explica este proceso).

Si la OCRC solicita la asistencia de un subreceptor para llevar a cabo la investigación inicial, el subreceptor tiene cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud para comenzar su investigación inicial. Además, la OCRC puede asignar un plazo para completar la investigación inicial.

Una vez que el subreceptor complete la investigación inicial, le envía un informe a la OCRC. El informe de la investigación inicial deberá incluir, entre otros aspectos, los siguientes puntos:

- La identidad de la parte que presenta la demanda,
- La relación entre el demandante y el demandado (la parte a la que se la acusa en la demanda),
- Las circunstancias de la demanda,
- La fecha de presentación de la demanda, y
- La sugerencia de resolución de la demanda o el plan de resolución voluntaria del subreceptor.

Resoluciones de la demanda

La OCRC, como parte de sus obligaciones de resolver y subsanar la discriminación en los programas de TennCare, revisará las pruebas y determinará si hubo discriminación. En la determinación de la demanda, se usará la “preponderancia de las pruebas estándar” (esto significa que existen las pruebas suficientes para tener la creencia razonable de que es más probable que sea verdad y que no se trate de una mentira).

Excepto en los casos que involucren acoso sexual, la OCRC podrá aplicar su criterio a fin de comunicarse con las partes e implementar un Acuerdo de resolución voluntaria (Voluntarily Resolution Agreement, “VRA”) para resolver la demanda. Mediante el proceso del VRA, la OCRC trabajará con la parte a fin de implementar la medida correctiva y resolver la demanda. Muchos VRA consisten en capacitaciones de personal y la creación e implementación de políticas. Se notifica al denunciante que el denunciado aceptó resolver el problema.

En los casos en los que no sea necesario o apropiado un VRA, la determinación de la demanda se comunicará a ambas partes a través de una Carta de resultados. Mediante la Carta de resultados, se informan a ambas partes sus derechos de revisión y se les comunica que el demandante tiene derecho a presentar una demanda ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. y, según corresponda, la Comisión de Derechos Humanos de Tennessee (Tennessee Human Rights Commission, “THRC”)⁴.

Si una demanda no es un caso de discriminación válido, la demanda se cierra. Cuando se determina que una demanda es un acto de discriminación válido, se proporciona un plan de medidas correctivas (Correction Action Plan, “CAP”) a la parte responsable.

⁴ La THRC solo revisa las violaciones de la ley estatal en virtud de T. C. A. § 4-21-905. No pueden investigar las quejas administrativas federales presentadas en virtud del Título VI de los Derechos Civiles de 1964 (quejas por raza, color u origen nacional) y la OCRC notifica al THRC los resultados de la investigación conforme con T. C. A. § 4-21-905 antes de cerrar el caso.

Un CAP de resolución de quejas por discriminación puede incluir elementos como una formación aprobada en materia de no discriminación sobre temas de discriminación relevantes, el nombramiento obligatorio de un coordinador de derechos civiles, la presentación de informes periódicos a la OCRC o la contratación de consultores en materia de no discriminación para revisar las prácticas del subreceptor. Si el demandado envía los materiales, por ejemplo, el material de la capacitación antidiscriminación, que usará con un CAP, la OCRC debe revisar y aprobar esos materiales antes de la implementación. Una vez que se haya aprobado un CAP de resolución de demanda de discriminación y se lo haya entregado al demandado para su implementación, este último deberá enviar pruebas de que el CAP se completó. Tras la implementación exitosa del CAP, la OCRC cerrará el caso y notificará al demandado acerca del cierre.

Para las quejas estatales que aleguen una violación específica de T. C. A. § 4-21-904 o que se hayan presentado en el formulario de quejas de la THRC y esta haya determinado que tiene jurisdicción sobre la queja presentada en el formulario de quejas de la THRC, al concluir la investigación, la OCRC presentará a la THRC un breve resumen de la investigación que contenga la base de la alegación, los hechos pertinentes de la investigación y una explicación de la conclusión o conclusiones a las que se haya llegado.

Derechos de revisión

El demandante o el demandado tienen sesenta (60) días a partir de la fecha de la Carta de resultados para solicitar a la OCRC que revise su decisión. Si se realiza una solicitud de revisión, la OCRC solo puede revisar la denuncia de discriminación original. Los motivos de una solicitud de revisión deben basarse en lo siguiente:

- La denuncia.
- La investigación realizada sobre esa denuncia.

El Solicitante debe puntualizar los errores que cometió la OCRC durante la revisión de la demanda de discriminación (es decir, la falta de entrevista a un testigo clave) o bien señalar que la OCRC aplicó de manera incorrecta las leyes sobre derechos civiles a los hechos del caso (es decir, como una excepción a la ley o el uso de pruebas estándar incorrectas). El Solicitante debe alegar que la corrección de estos errores podría cambiar la decisión de la OCRC. No se considera que la parte que únicamente comunica disconformidad con los resultados o que se niega a aceptarlos realice una solicitud de revisión.

El Solicitante debe brindar a la OCRC la siguiente información:

- La parte de la decisión con la que no está de acuerdo y el motivo por el cual la decisión de la OCRC va en contra de los hechos hallados en la demanda de discriminación o las leyes.

- Los hechos de la investigación de la demanda de discriminación que la OCRC no revisó o interpretó erróneamente que dieron lugar a la decisión, y la manera en que la corrección de estos errores cambiaría la decisión de la OCRC.
- Los nombres y la información de contacto de cualquier testigo importante que el Solicitante identificó en la demanda o durante el análisis/la investigación y a quien no se contactó. El Solicitante considera que tener en cuenta la información de este testigo podría cambiar la decisión de la OCRC.
- El detalle de la ley que la OCRC no revisó o no aplicó en forma correcta.

Si la OCRC da lugar a la solicitud de revisión, analizará las leyes y todas las pruebas enviadas por las partes. La decisión se comunicará mediante una Carta de consideración nueva y se enviará por correo postal a las partes.

Información de contacto:

Para presentar una demanda o solicitar ayuda, comuníquese con la OCRC a través de la siguiente información:

TennCare, Office of Civil Rights Compliance
 310 Great Circle Road; Floor 3W • Nashville, TN 37243
 615-507-6474 o al número gratuito 855-857-1673 (TRS 711)
HCFA.fairtreatment@tn.gov

Recursos:

Los procedimientos de investigación de la OCRC se basan en las leyes federales y en las siguientes directrices federales:

- Manuales Legales Título VI y Título IX del Departamento de Justicia de los EE. UU;
- Manual de Procedimientos de Investigación del Departamento de Justicia de los EE. UU. para la Investigación y Resolución de Quejas que Alegan Violaciones del Título VI y otras Leyes de No Discriminación; y
- Manual de Resolución de Casos para Investigaciones de Derechos Civiles de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.