



29 de septiembre de 2023

**PARA:** Todos los delegados, jefes de división, oficiales de Estado Mayor, funcionarios de salud de distrito y administradores de organismos adscritos

**DE:** Kenneth S. Fink, M.D., M.G.A., M.P.H.  
Director de Salud

**TEMA:** **Procedimientos para quejas por discriminación de personas que no son empleados**

**ÁMBITO:**

Todas las divisiones, sucursales y programas designados dentro del Departamento de Salud del Estado de Hawái (HDOH, por sus siglas en inglés), incluidas las agencias adscritas administrativamente.

**OBJETIVO:**

Estos procedimientos sirven de orientación para todas las quejas presentadas en virtud del título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973; la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990, modificada por la Ley de Enmiendas de la ADA de 2008; el título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés), parte 84 (No discriminación por motivos de desventaja); la Ley de Discriminación por Edad de 1975; la sección 13 de la Ley Federal de Control de la Contaminación del Agua de 1972; el título IX de las Enmiendas Educativas de 1972; el título 40 del CFR, parte 7, y cualquier otra ley federal o estatal aplicable (las "Leyes"), en la medida en que estén relacionadas con cualquier programa o actividad administrados por el HDOH o sus consultores, contratistas y proveedores. Además de estos procedimientos, los denunciantes tienen el derecho a presentar una queja formal con otra agencia estatal o federal o buscar un abogado particular para quejas por discriminación.

Estos procedimientos no impedirán, obstaculizarán indebidamente ni perturbarán el desempeño de las funciones administrativas o reglamentarias del HDOH, incluidas, entre otras, las operaciones de concesión de permisos, elaboración de normas o cumplimiento de las leyes. Estos procedimientos no se aplican a las decisiones o acciones de contratación de los departamentos. Estos procedimientos no reemplazan ni funcionan en lugar de los derechos legales de apelación previstos en los estatutos de control del HDOH.

**Nondiscrimination Procedures (05/09/2024)**

**Spanish**

Estos Procedimientos para quejas por discriminación de personas que no son empleados actualizan la política y los procedimientos, incluidos los formularios de queja, mediante los cuales el HDOH resolverá todas las quejas por discriminación de personas que no son empleados presentadas ante el Departamento. Esto anula todos los procedimientos para quejas por discriminación de personas que no son empleados y formularios de quejas anteriores.

## **SECCIÓN I. AVISO SOBRE NORMAS ANTIDISCRIMINATORIAS**

El aviso sobre normas antidiscriminatorias para personas que no son empleados se colocará a la vista del público (p. ej.: sala de espera, área de recepción, etc.) y en el sitio web del HDOH. Se le entregará una copia del aviso a quien lo solicite, en un formato de producción razonable (p. ej.: de forma electrónica, papel, correo electrónico, etc.).

## **SECCIÓN II. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN**

A. Esta política se aplica a las personas que no son empleados y que se ven afectadas por las decisiones que se toman en los programas del HDOH. Cualquier persona que no sea un empleado y que de buena fe crea que ha sido discriminada por el HDOH, por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, o cualquier otra clase protegida por la ley federal o estatal aplicable, o que haya sido intimidada o haya sufrido represalias por ejercer sus derechos, puede presentar una queja por escrito al coordinador de actos de no discriminación del HDOH en la siguiente dirección: 1250 Punchbowl Street, Floor 3, Honolulu, Hawaii 96813. En el Anexo A se incluye un Formulario de Queja por Discriminación, que también está disponible en línea en <http://health.hawaii.gov>.

B. Las quejas formales deben presentarse en un plazo de noventa (90) días calendario a partir del último incidente de presunta discriminación, o de la fecha en que el denunciante tuvo conocimiento de la presunta discriminación, o cuando haya habido una conducta continuada, a partir de la fecha en que se interrumpió la conducta o del último caso de conducta.

C. La queja debe presentarse por escrito y estar firmada por el denunciante, a menos que la discapacidad del denunciante le impida presentar una queja por escrito, en cuyo caso la queja podrá presentarse verbalmente debido a las necesidades de la discapacidad del individuo (por ejemplo, entrevista personal, grabación en cinta, etc.). La queja deberá incluir lo siguiente:

1. La información de contacto del denunciante, como su nombre y apellido, dirección, ciudad, estado, zona postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico (de ser pertinente).
2. Si el denunciante tiene un representante deberá incluir la información de contacto de este, como nombre y apellido, dirección, ciudad, estado, zona postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico (de ser pertinente).
3. Identificación de la clasificación protegida en la que se basa la supuesta infracción.

4. Identificación clara de las presuntas partes que cometieron la supuesta actividad discriminatoria, como la división, sucursal o programa contra el que se dirige la queja, si se conoce.
5. Una descripción específica y detallada de la conducta que el denunciante consideró cómo discriminación.
6. La fecha de la supuesta actividad discriminatoria o el período (incluida la última fecha) si la supuesta actividad discriminatoria fuera el resultado de una conducta continuada.
7. Una descripción específica de cualquier efecto adverso que supuestamente se haya producido o se pueda producir.
  - a. La queja debe entregarse por correo o en persona al coordinador de actos de no discriminación del HDOH en 1250 Punchbowl Street, Third Floor, Honolulu, Hawaii 96813 o por correo electrónico en la dirección [doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov). Las quejas por fax deben enviarse al (808) 586-4368.
  - b. En los casos en que un denunciante no pueda presentar una queja por escrito, o necesite ayuda para presentar una queja debido a un dominio limitado del inglés o a una discapacidad, pero solicite que el HDOH investigue una presunta discriminación ilegal, el denunciante puede presentar una queja verbal al coordinador de actos de no discriminación llamando al número de teléfono de la oficina principal del HDOH: (808) 586-4400.
  - c. Las acusaciones que se reciben por teléfono se transcriben y se remiten al denunciante para su confirmación o revisión, firma y devolución para ser procesada. Las acusaciones que se reciben por fax o correo electrónico deben ir seguidas de una copia impresa de la queja por fax o correo electrónico con la firma original. Las quejas que se reciban por teléfono, fax o correo electrónico serán reconocidas, pero no se tramitarán hasta que el coordinador de actos de no discriminación haya recibido la queja por escrito (luego de que el demandante confirme o revise la queja y la firmé).
  - d. Si se solicitan, el HDOH proporcionará traducciones gratuitas a los demandantes con conocimientos limitados de inglés. Un denunciante con conocimientos limitados de inglés también puede obtener ayuda de otra persona para completar el formulario de queja, pero es necesario que el denunciante firme y confirme el formulario.
  - e. El HDOH acusará recibo de una queja en el plazo de diez (10) días calendario a partir de la recepción de la misma. El coordinador de actos de no discriminación revisará el formulario de queja para determinar la jurisdicción y verificar la intención del denunciante para proceder con la queja.

- f. En el plazo de treinta (30) días calendario a partir del acuse de recibo de la queja, el HDOH notificará al denunciante si los hechos justifican que el HDOH lleve a cabo una investigación completa de las acusaciones. Si se justifica la investigación, el HDOH comunicará además al denunciante si el HDOH llevará a cabo la investigación completa o si la queja se remitirá a otra agencia para su investigación.
- g. El HDOH no intimida, amenaza, coacciona ni discrimina a ningún individuo o grupo con el fin de interferir con cualquier derecho o privilegio garantizado por las leyes federales contra la discriminación, o porque un individuo haya presentado una queja o haya testificado, asistido o participado de cualquier manera en una investigación, procedimiento o audiencia relacionada con las leyes federales contra la discriminación, o se haya opuesto a cualquier práctica declarada ilegal por las leyes federales contra la discriminación. Los empleados del HDOH no deben tomar represalias, intimidar, amenazar, coaccionar ni discriminar a ningún individuo o grupo con el fin de interferir con cualquier derecho o privilegio garantizado por la Ley o porque un individuo haya presentado una queja o haya testificado, asistido o participado de cualquier manera en una investigación bajo esta política o se haya opuesto a cualquier práctica ilegal de la Ley ni el HDOH tolerará tales acciones. Las represalias constituyen una infracción grave de esta política y de la ley y deben denunciarse inmediatamente al coordinador de actos de no discriminación del HDOH.
- h. Si desea solicitar servicios lingüísticos o accesibilidad para completar el formulario de queja, contáctese con el coordinador de actos de no discriminación del HDOH al (808) 586-4400 o por correo electrónico en la dirección [doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov). Le pedimos que nos conceda tiempo suficiente para que el HDOH pueda satisfacer sus solicitudes de ayuda.
- i. Para quejas sobre empleados del Departamento de Salud de Hawái, comuníquese con la Oficina de Recursos Humanos del HDOH al (808) 586-4520 o por correo electrónico en la dirección [doh.hroeeo-ra@doh.hawaii.gov](mailto:doh.hroeeo-ra@doh.hawaii.gov).

### **SECCIÓN III. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN EN LAS QUE ESTÉ IMPLICADO EL HDOH**

A. Según el criterio del HDOH, las quejas por discriminación contra el HDOH pueden ser enviadas a un delegado apropiado del coordinador de actos de no discriminación del HDOH, como una agencia externa, para pedir ayuda con la investigación.

B. El coordinador de actos de no discriminación del HDOH o su delegado tiene ciento ochenta (180) días calendario para investigar la queja, a menos que se determine que, en función de la complejidad de la queja, se necesita más tiempo. Si se determina que se necesita más tiempo para emitir la decisión por escrito, se comunicará por escrito al demandante el número de días específico en que se ampliará la evaluación de la queja.

C. La “preponderancia de la evidencia” es el estándar por el que se deben poner a prueba las quejas por discriminación de las personas que no son empleados. Este estándar requiere que, por el descubrimiento de discriminación, la evidencia y el testimonio deben mostrar una alta probabilidad (más del 50 % de probabilidad) de que el HDOH haya causado daños por una acción discriminatoria.

D. Si se necesita más información para resolver el caso, el coordinador de actos de no discriminación del HDOH o su delegado podrá ponerse en contacto con el denunciante. El denunciante tiene hasta no más de treinta (30) días calendario desde la fecha del contacto para enviar cualquier información solicitada al coordinador de actos de no discriminación del HDOH o al delegado asignado al caso. Si el denunciante no se pone en contacto con el coordinador de actos de no discriminación del HDOH o su delegado, o si estos no reciben la información adicional del denunciante en un plazo de treinta (30) días calendario, el coordinador de actos de no discriminación del HDOH podrá cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el denunciante opta por abandonar su caso.

E. Una vez completada la investigación, se les informará a las partes sobre el resultado. Se emitirá una carta en la que se resumirán los resultados de la investigación y se indicará si ha habido o no una infracción de la política de no discriminación del HDOH. En los casos en que no se haya llegado a ninguna conclusión, se informará a las partes de ello y se cerrará el caso. En casos donde aparentemente hubo una infracción, se informará a las partes de que se tomarán las medidas adecuadas para garantizar que el presunto acto de discriminación pare. Los denunciantes deben ser informados de su derecho a recurrir a otras vías.

F. Si el denunciante no está satisfecho con la decisión del coordinador de actos de no discriminación del HDOH puede presentar una queja ante la Comisión de Derechos Civiles de Hawái por teléfono al (808) 586-8636 o por correo electrónico en la dirección DLIR.HCRC.INFOR@hawaii.gov.

#### **SECCIÓN IV. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN EN LAS QUE ESTÉN IMPLICADOS SUBRECEPTORES DEL HDOH**

A. El HDOH investigará las quejas por discriminación contra sus subreceptores (es decir, consultores, proveedores y contratistas).

B. En el caso de las quejas por discriminación presentadas contra los subreceptores del HDOH (es decir, consultores, proveedores y contratistas), el HDOH asumirá la jurisdicción e investigará y determinará el caso.

C. El HDOH seguirá los pasos propuestos en la Sección III (PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN EN LAS QUE ESTÉ IMPLICADO EL HDOH).

## **SECCIÓN V. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN POR PARTE DE UNA AGENCIA EXTERNA**

A. Según el criterio del HDOH, las quejas por discriminación contra el HDOH pueden ser delegadas a una agencia externa (TPA, por sus siglas en inglés) para que ayude con la investigación. Si se utiliza una TPA, el HDOH mantiene la responsabilidad por el proceso de quejas.

B. El coordinador de actos de no discriminación del HDOH identificará e informará a la TPA de la queja por discriminación presentada en contra del HDOH dentro de las setenta y dos (72) horas o tres (3) días calendario de recibir la queja. La TPA seguirá los procedimientos de quejas del HDOH para las investigaciones de las quejas.

C. En el caso de las quejas por discriminación presentadas contra el HDOH que hayan sido remitidas a la TPA y aceptadas por esta, el HDOH tiene ciento ochenta (180) días calendario para investigar la queja, a menos que se determine que, en función de la complejidad de la queja, se necesita más tiempo. Si se determina que se necesita más tiempo para emitir la decisión por escrito, el HDOH comunicará por escrito al demandante el número de días específico en que se ampliará la evaluación de la queja.

D. La “preponderancia de la evidencia” es el estándar por el que se deben poner a prueba las quejas por discriminación de las personas que no son empleados. Este estándar requiere que, por el descubrimiento de discriminación, la evidencia y el testimonio deben mostrar una alta probabilidad (más del 50 % de probabilidad) de que el HDOH haya causado daños por una acción discriminatoria.

E. Si se necesita más información para resolver el caso, la TPA se pondrá en contacto con el denunciante. El denunciante tiene hasta no más de treinta (30) días calendario desde la fecha del contacto para enviar cualquier información solicitada al investigador asignado al caso. Si el denunciante no se pone en contacto con el investigador o este no recibe la información adicional del denunciante en el plazo de treinta (30) días calendario, la TPA lo notificará al HDOH y este último podrá cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el denunciante opta por abandonar su caso.

F. Después de concluir la investigación y de que el HDOH haya revisado y aprobado el informe de investigación, el HDOH emitirá una carta en la que se resumirán las conclusiones de la investigación y se indicará si se ha producido o no una infracción de la política de no discriminación del HDOH. En los casos en que no se haya llegado a ninguna conclusión, el HDOH informará al denunciante de ello y se cerrará el caso. En casos donde aparentemente hubo una infracción, el HDOH informará al denunciante de que se tomarán las medidas adecuadas para

garantizar que el presunto acto de discriminación pare. Los denunciantes deben ser informados de su derecho a recurrir a otras vías.

G. Si el denunciante está insatisfecho con la decisión del HDOH, puede presentar una queja ante la Comisión de Derechos Civiles de Hawái por teléfono al (808) 586-8636 o por correo electrónico en la dirección DLIR.HCRC.INFOR@hawaii.gov.

## SECCIÓN VI. FORMULARIO DE QUEJA

Se adjunta como prueba el formulario de Queja por discriminación para personas que no son empleados. Presente este formulario de quejas para personas que no son empleados en persona o en la dirección que figura a continuación, o envíelo por correo a la siguiente dirección:

Hawai'i State Department of Health  
Non-Discrimination Coordinator  
1250 Punchbowl Street, Third Floor  
Honolulu, HI 96813  
Teléfono: (808) 586-4400  
Correo electrónico: [doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov)

Puede encontrar un formulario de quejas por actos de no discriminación en línea en: <http://health.hawaii.gov>.

El Departamento de Salud de Hawái se compromete a facilitar su acceso. Para solicitar traducción, interpretación, modificaciones, adaptaciones u otras ayudas o servicios auxiliares, comuníquese con el coordinador de actos de no discriminación del HDOH por teléfono al (808) 586-4400 o por correo electrónico en la dirección [doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov](mailto:doh.nondiscrimination@doh.hawaii.gov). Le pedimos que nos conceda tiempo suficiente para que el HDOH pueda satisfacer sus solicitudes de ayuda.

**APROBADO:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_  
Director de Salud