



# **Washington Healthplanfinder Plan de acceso para personas con discapacidades**

Diciembre de 2024

## Índice

<b>1. Plan general de acceso para personas con discapacidades</b> .....	4
<b>A. Declaración</b> .....	4
<b>B. Propósito</b> .....	4
<b>C. Normas de acceso para personas discapacitadas</b> .....	4
<b>2. Progreso hasta la fecha</b> .....	6
<b>3. Diseño de sitios web para la accesibilidad</b> .....	8
<b>4. Pruebas y evaluación del sitio web</b> .....	8
<b>A. Evaluación independiente de la accesibilidad del sitio web</b> .....	8
<b>B. Estrategia de pruebas actual</b> .....	10
<b>C. Pruebas de usabilidad</b> .....	10
<b>D. Capacitación y conocimientos sobre accesibilidad</b> .....	10
<b>5. Servicio al cliente del Exchange</b> .....	11
<b>A. Accesibilidad física de los servicios al cliente presenciales</b> .....	11
<b>B. Acceso a comunicaciones</b> .....	11
<b>C. Quejas</b> .....	12
<b>6. Partes interesadas y socios</b> .....	13
<b>A. Comité Asesor Técnico de Equidad en la Salud</b> .....	13
<b>B. Comentarios de los clientes</b> .....	13
<b>7. Normas y requisitos para contratistas y proveedores</b> .....	13
<b>8. Contrato del Centro de Atención al Cliente</b> .....	14
<b>9. Contratos de asistencia presencial con solicitudes e inscripciones</b> .....	16
<b>10. Personal esencial del Exchange</b> .....	16
<b>Director adjunto de Comunicación Estratégica</b> .....	16
<b>Especialista principal de accesibilidad</b> .....	17
<b>Jefe de Equidad y Alianzas Comunitarias</b> .....	17
<b>Gerente de Diversidad, Equidad e Inclusión</b> .....	17
<b>Encargado de Cumplimiento Normativo</b> .....	17
<b>Asesor jurídico</b> .....	18
<b>11. Medición y evaluación del desempeño</b> .....	18

<b>12. Estadísticas .....</b>	<b>18</b>
<b>APÉNDICE A - Recursos relacionados con la accesibilidad (estado de Washington y nacionales).....</b>	<b>20</b>
<b>Organizaciones nacionales .....</b>	<b>21</b>
<b>Estado de Washington .....</b>	<b>21</b>

# 1. Plan general de acceso para personas con discapacidades

## A. Declaración

El Washington Health Benefit Exchange (Exchange) asume el compromiso de ofrecer una experiencia accesible en las inscripciones para todos los residentes, incluidos los que tienen discapacidades. La experiencia en la inscripción incluye a Washington Healthplanfinder (sitio web), WA Planfinder (aplicación móvil para iOS y Android), el Centro de Atención al Cliente del Exchange (CSC, por sus siglas en inglés) y las funciones de asistencia al cliente (como el programa de navegadores).

Este plan se basa en el principio de que el Exchange es responsable de ayudar a garantizar la comunicación eficaz entre el Exchange y todos sus clientes. Eso incluye abordar los potenciales obstáculos relacionados con la accesibilidad.

## B. Propósito

El propósito de este plan de acceso para personas con discapacidades (DAP, por sus siglas en inglés) es guiar al Exchange para establecer prioridades y objetivos que promuevan el acceso a los programas, sitios web y servicios del Exchange. También comunica las maneras en las que los clientes pueden solicitar asistencia, o informar sobre problemas relacionados con la accesibilidad.

Este DAP fue elaborado por un grupo de trabajo interdepartamental, con participación del Comité Asesor Técnico de Equidad en la Salud (TAC, por sus siglas en inglés), el grupo de trabajo conjunto de Elegibilidad e Inscripciones de la Autoridad de Servicios de Salud, el Exchange y el Departamento de Servicios Sociales y de Salud, y otros grupos interesados.

## C. Normas de acceso para personas discapacitadas

El DAP establece directrices que están diseñadas para ser congruentes con las normas aplicables de acceso para personas discapacitadas, que se establecen en los estatutos, las reglamentaciones y la orientación a nivel federal y estatal. Estas normas, que también rigen las mejores prácticas de accesibilidad en el gobierno y en otras organizaciones de Estados Unidos, incluyen las siguientes:

- En 2010 y 2016, el Departamento de Justicia publicó avisos acerca de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), en los que se ordena que los sitios web de las entidades gubernamentales cumplan con las normas de accesibilidad en tecnologías de información y comunicación (TIC), como la versión 2.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web (WCAG, por sus siglas en inglés) del World Wide Web Consortium. Esas normas fueron actualizadas recientemente a la versión 2.1 de las WCAG.
- El Título II de la ADA (Código de Estados Unidos 42 § 12101) prohíbe todo tipo de discriminación por motivos de discapacidad física o mental, y establece normas de

diseño accesible. Una regla del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU, publicada en mayo de 2016, ordena que los mercados estatales cumplan con el Título II de la ADA.

- El 24 de junio de 2024, entró en vigor la regla definitiva del Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés) sobre la prohibición de discriminar por motivos de discapacidad y la accesibilidad de la información y los servicios en internet de las entidades gubernamentales estatales y locales. La regla definitiva ordena que las entidades públicas, como el Exchange, implementen las normas de accesibilidad de nivel AA de las WCAG 2.1 sobre accesibilidad del contenido web y las aplicaciones móviles a más tardar en 2026, excepto cuando la entidad pública pueda demostrar que el cumplimiento con esta sección provocaría una alteración fundamental en la naturaleza de un servicio, programa o actividad, o cargas financieras o administrativas excesivas. Las excepciones a esta obligación son el contenido web archivado, los documentos electrónicos convencionales, el contenido publicado por un tercero (a menos que el tercero lo publique por arreglos contractuales, de licenciamiento o de otro tipo con la entidad pública); documentos electrónicos convencionales personalizados, protegidos con contraseña o con otras medidas de seguridad, y publicaciones preexistentes en redes sociales.<sup>1</sup>
- La Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973 incluye normas de accesibilidad para las TIC adquiridas o contratadas por el gobierno federal de EE. UU. Una declaración del Departamento de Justicia de Estados Unidos, emitida en abril de 2016, se refiere específicamente a las normas de accesibilidad de la Sección 508.

---

<sup>1</sup> Además, la regla definitiva establece: 1) una entidad pública puede usar versiones alternativas del contenido web, conforme a la definición de WCAG 2.1, para cumplir con las reglamentaciones solamente cuando no sea posible elaborar contenido web directamente accesible debido a limitaciones técnicas o legales; y 2) se considerará que una entidad pública que no cumpla plenamente con las reglamentaciones habrá cumplido los requisitos si la entidad pública puede demostrar que el incumplimiento tiene un efecto tan mínimo para el acceso que no afectaría a la capacidad de las personas con discapacidades para usar el contenido web o la aplicación móvil de la entidad para hacer todo lo siguiente de una manera que provea condiciones sustancialmente equitativas de rapidez, privacidad, independencia y facilidad de uso: (a) Acceder a la misma información que las personas sin discapacidades; (b) Participar en las mismas interacciones que las personas sin discapacidades; (c) Realizar las mismas transacciones que las personas sin discapacidades; y (d) Por lo demás, participar y beneficiarse de los mismos servicios, programas y actividades que las personas sin discapacidades.

- La Sección 1557 de la Ley de Atención Asequible de 2010 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, país de origen, sexo, edad o discapacidad. Las disposiciones relacionadas con discapacidades ordenan que las TIC sean accesibles.
- Las reglamentaciones federales (45 CFR 155.205(c)) ordenan que los Exchanges proporcionen información en lenguaje sencillo y de una manera que sea accesible y oportuna para las personas que viven con discapacidades, incluyendo sitios de internet accesibles y la provisión de ayudas y servicios sin costo para la persona, de acuerdo con la ADA y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación.
- La Oficina del Director de Información del Estado de Washington ofrece orientación sobre las normas de accesibilidad web para las agencias estatales.
- La Ley Contra la Discriminación de Washington (Capítulo 49.60 del RCW) también protege los derechos de las personas con discapacidades.

## 2. Progreso hasta la fecha

En reconocimiento de los efectos que las disparidades relacionadas con discapacidades pueden tener para el acceso a la cobertura de seguros y la atención, el Exchange ha consultado a clientes con discapacidades, a otros mercados estatales, a WaTech y a consultores de accesibilidad para informarse sobre el desarrollo de políticas y procedimientos relacionados con la accesibilidad. Además de las pruebas de usuarios que están en curso con consumidores de distintas capacidades, las actividades recientes de acercamiento incluyen:

- En 2016, el Laboratorio de Usabilidad de WaTech realizó una revisión inicial de Washington Healthplanfinder, usando las normas de accesibilidad de WCAG 2.0. Las conclusiones influyeron sobre las mejoras al sistema.
- En 2017 se elaboró una *Guía de recursos de accesibilidad para tecnologías de la información y la comunicación* integral, en colaboración con la Universidad de Washington, para influir sobre las mejores prácticas utilizadas por el Exchange para la accesibilidad de sitios web, el desarrollo de políticas, los servicios para clientes y las interacciones con partes interesadas. La guía se fundamentó en:
  - Revisión de la literatura, que incluyó a dos docenas de bases de datos de revistas académica y populares, que generó más de cien fuentes sobre prácticas de accesibilidad.

- Acercamiento con otros mercados de seguros, incluidos los trece mercados de seguros médicos estatales, así como Healthcare.gov. Consultas a expertos y organizaciones activistas que colaboran directamente con usuarios discapacitados, o que tienen ellos mismos una discapacidad.
- En 2018, el Consejo del Exchange adoptó una declaración de equidad. Al adoptar la declaración, el expresidente del Consejo, Ron Sims, dijo: "La equidad es un indicador importante de si los residentes tienen acceso a atención equitativa, y si el mismo nivel de atención está disponible para todos".
- En 2019, el Exchange contrató a AnthroTech para realizar una evaluación de accesibilidad de extremo a extremo de Washington Healthplanfinder, que incluyó pruebas domiciliarias con clientes de capacidades diversas. Las conclusiones influyeron en el desarrollo de este plan y se describen con detalle en él.
- En 2021, el Exchange contrató a Level Access para realizar evaluaciones de accesibilidad de extremo a extremo de Washington Healthplanfinder de manera anual. Level Access entregó la tercera evaluación anual de accesibilidad del Exchange en enero de 2024, con una puntuación general de 89%. El Exchange ha seguido recibiendo mejores puntuaciones de accesibilidad en esas evaluaciones, con menos problemas de accesibilidad cada año.
- En 2023, el Consejo del Exchange adoptó la siguiente declaración de equidad actualizada:

*La equidad es fundamental para la misión del Washington Health Benefit Exchange. El proceso de avanzar hacia la equidad y volvernos antirracistas causa perturbaciones y demanda vigilancia con el fin de desmantelar sistemas profundamente arraigados de privilegio y opresión. Si bien el racismo sistémico es una causa raíz de muchas desigualdades sociales, también debemos utilizar una estrategia interseccional para abordar todos los tipos de sesgos y opresión, que interactúan con las desigualdades raciales y con frecuencia las exacerban.*

*Para alcanzar el éxito, debemos reconocer los motores socioeconómicos de la salud y concentrarnos en las personas y los lugares donde existen mayores necesidades. Al escuchar a la comunidad, debemos hacernos responsables de responder a sus recomendaciones para remediar las políticas, sistemas y prácticas desiguales en el área de influencia del Exchange.*

*Nuestro objetivo es que todos los habitantes de Washington tengan acceso completo y equitativo a las oportunidades, las facultades y los recursos para alcanzar su pleno potencial.*

- En julio de 2024, el Exchange contrató a WaTech, que subcontrató a AnthroTech, una firma consultora en diseño centrado en seres humanos que se especializa en accesibilidad, para realizar evaluaciones de accesibilidad a Washington Healthplanfinder y a la aplicación WAPlanfinder a partir de diciembre de 2024. La aplicación WAPlanfinder no había sido evaluada previamente por terceros, pero ha recibido evaluaciones internas de accesibilidad. Se ha priorizado la solución de los problemas encontrados.

### **3. Diseño de sitios web para la accesibilidad**

El Exchange ha adoptado las [directrices de accesibilidad para el contenido web \(WCAG\), versión 2.1 AA](#) del World Wide Web Consortium (W3C) (la norma legal vigente conforme a la ADA) o cualquier norma legal subsecuente.

La preferencia del Exchange es adoptar la norma más vigente de las WCAG (actualmente, [WCAG 2.2](#)) cuando sea viable, para aplicar las mejores prácticas más recientes y asegurarse de que sus entregables estén preparados para el futuro y ofrezcan una mayor accesibilidad para todos los usuarios.

El Exchange ha desarrollado una biblioteca de patrones completa para los elementos del sitio web de Washington Healthplanfinder, junto con los requisitos de accesibilidad de cada uno. La biblioteca de patrones consta de 91 elementos clasificados como acciones, controles de entrada, contenido, navegación y estructura.

### **4. Pruebas y evaluación del sitio web**

#### **A. Evaluación independiente de la accesibilidad del sitio web**

Una de las mejores prácticas en la elaboración de aplicaciones accesibles de software es consultar a expertos externos para realizar una evaluación completa del sitio web de Washington Healthplanfinder.

En 2019, Anthrotech realizó una evaluación de accesibilidad de Washington Healthplanfinder. Las conclusiones de la evaluación indicaron que Washington Healthplanfinder es accesible para los participantes con una gama de capacidades diferentes, y que en su mayor parte cumple con las normas vigentes para el contenido web accesible. A continuación se muestra la clasificación de [wahealthplanfinder.org](#) en ese momento, de acuerdo con Majestic Million (una solución tecnológica independiente que genera conocimientos comerciales con base en tendencias del mercado):

- La accesibilidad de Washington Healthplanfinder lo coloca entre el 25% de los mejores sitios web.
- Washington Healthplanfinder ocupó el lugar 4 entre los sitios web de los mercados estatales.

- La tasa de errores de Washington Healthplanfinder se consideró "muy buena" al ser mucho menor de 5% (2.96%).

La evaluación más reciente de Washington Healthplanfinder estuvo a cargo de Level Access y se entregó en enero de 2024.

- **Alcance:** La evaluación se realizó con pruebas automatizadas y manuales. Se evaluaron en total 33 pantallas en esta evaluación, que incluyeron a los siguientes flujos y módulos: Página de inicio, explorar y comparar planes, búsqueda de proveedores y centros, presentar una solicitud ahora, crear una cuenta, solicitud de ingreso (incluyendo la determinación de elegibilidad tribal), inscripción especial, configuración de grupo, inscripción en QHP y Apple Health, Smart Planfinder, mi cajón de planes y confirmación definitiva, panel de información (centro de documentos y mensajes), e informar un cambio (eliminar un miembro).
- **Puntuación:** En enero de 2024 se entregó un informe completo de la evaluación de Level Access de 2023, donde se obtuvo una puntuación de 89%, un aumento de 1% respecto a la puntuación de 88% en la evaluación de 2022/23, y un aumento del 4% respecto a la puntuación de 85% en 2021/22.
- **Corrección:** Todos los problemas identificados por Level Access se han priorizado por gravedad, perceptibilidad y manejabilidad. Las conclusiones incluyeron:
  - Proporcionar etiquetas válidas para los espacios identificados en los formularios.
  - Asegurarse de que todas las tablas de datos estén formateadas usando elementos de la tabla.
  - Indicación de las regiones activas en el contenido que cambia dinámicamente.
  - Asegurarse de que los diálogos usen una estructura apropiada.
  - Asegurarse de que las modificaciones en el contenido definan correctamente el enfoque en las modificaciones.
- Level Access realizó un estudio de usabilidad por separado para ayudar al equipo de diseño digital del Exchange a desarrollar una personalidad accesible y ejemplos de historias con diseño centrado en el usuario, para definir diseños innovadores para futuras versiones de Washington Healthplanfinder.

## **B. Estrategia de pruebas actual**

El Exchange utiliza las mejores prácticas de la industria para probar la accesibilidad de su sitio web. Entre ellas:

- Escaneo automatizado del código.
- Evaluación de seres humanos de cada pantalla, usando una lista de comprobación de la ADA adaptada de las directrices de las WCAG 2.2 AA.
- Pruebas de las actualizaciones de software con aplicaciones comunes de tecnología de asistencia, incluidas pruebas de cada pantalla usando lectores de pantalla.

## **C. Pruebas de usabilidad**

Los expertos en el campo de la tecnología de asistencia recomiendan encarecidamente que se realicen pruebas con personas con discapacidades, especialmente con quienes usan dispositivos con tecnología de asistencia para consultar y utilizar Washington Healthplanfinder. Para mejorar la calidad y precisión de las pruebas de accesibilidad, el Exchange contrató a Anthrotech, expertos en accesibilidad, para realizar pruebas domésticas de usabilidad con usuarios con discapacidades e informar al Exchange sobre las mejores prácticas para facilitar las pruebas de accesibilidad, tanto remotas como presenciales, como un elemento estándar de su estrategia de pruebas.

El Exchange sigue avanzando para realizar las pruebas de accesibilidad en un momento previo del desarrollo. Al incorporar los procesos antes descritos a la fase de desarrollo, podemos encontrar los problemas de accesibilidad más pronto. Prevenir los problemas de accesibilidad durante el diseño, y no durante la fase de pruebas, facilitará un ciclo de desarrollo de software más exitoso y accesible.

## **D. Capacitación y conocimientos sobre accesibilidad**

El personal del Exchange que ha participado en el diseño, el desarrollo y las pruebas ha adquirido conocimientos considerables sobre accesibilidad. El especialista principal de accesibilidad ha sido certificado por la Asociación Internacional de Profesionales de la Accesibilidad (IAAP, por sus siglas en inglés). El equipo de pruebas del Exchange hace pruebas rutinarias de accesibilidad en las actualizaciones de software, y ese personal cuenta con habilidades en el uso de dispositivos comunes de tecnología de asistencia. El Exchange seguirá invirtiendo en personal y capacitación para mejorar sus conocimientos y su eficiencia en materia de accesibilidad para usuarios y cumplimiento normativo.

El especialista principal de accesibilidad del Exchange realiza evaluaciones internas en todos los medios digitales preparados por el Exchange/Deloitte, incluidos los boletines informativos digitales y los materiales publicitarios. El especialista de accesibilidad registra los problemas detectados y los prioriza de acuerdo con su gravedad.

El Exchange ha impartido capacitación sobre accesibilidad a su personal (incluidos los analistas de calidad de software, analistas de sistemas comerciales, encargados de

Sharepoint y autores de boletines informativos), incluidos temas de mejores prácticas de accesibilidad y metodologías de prueba. Las metodologías y herramientas para mejores prácticas de accesibilidad se difunden al material de manera constante.

El Exchange seguirá incorporando los principios de dar prioridad a la accesibilidad en sus flujos de trabajo de diseño y desarrollo orientado a la persona, lo que incluye:

- Mejores prácticas de accesibilidad en la capacitación de metodologías ágiles.
- Desarrollo de personalidades de usuarios y ejemplos de historias con diseño accesible centrado en el usuario.
- Mejora de los procesos internos de accesibilidad para integrar aún más las funciones de accesibilidad y la tecnología.

## **5. Servicio al cliente del Exchange**

Además del sitio web de Washington Healthplanfinder, el Exchange mantiene los siguientes programas de servicio al cliente:

- Un Centro de Atención al Cliente estatal, situado en Spokane Valley. Representantes de atención al cliente, que incluyen a personal bilingüe y multilingüe, ofrecen asistencia telefónica y atención en línea por chat.
- Asistencia presencial a través de navegadores, agentes de seguros certificados, asesores de solicitudes certificados y asistentes tribales en comunidades de todo el estado, incluidas las reservaciones de tribus, una organización de orientación tribal y centros de inscripción con servicio completo.

### **A. Accesibilidad física de los servicios al cliente presenciales**

Los navegadores, asistentes y personal de los centros de inscripción con servicio completo operados por contratistas del Exchange prestan servicios presenciales de trámite de solicitudes e inscripciones en entornos accesibles. Los clientes del Exchange pueden buscar un navegador, asistente o centro de inscripción cercano usando las funciones de atención al cliente de Washington Healthplanfinder, o llamando al Centro de Atención al Cliente.

### **B. Acceso a comunicaciones**

El Exchange realiza revisiones de lenguaje sencillo de todo el contenido de su sitio web, así como de la correspondencia y los avisos que se generan por medio de Washington Healthplanfinder. Hay correos electrónicos de contacto disponibles para todos los programas de servicio al cliente, como alternativa a la atención telefónica. Para facilitar el

acceso a la información y los recursos del Exchange por medio de sus programas de servicio al cliente, las personas pueden solicitar, sin costo alguno:

- Publicaciones, documentos y otros tipos de comunicaciones en formatos alternativos, como letra grande y Braille.
- Servicios de retransmisión, correo electrónico o teletipo (TTY).
- Intérpretes calificados, incluidos intérpretes de lengua de señas.

## C. Quejas

Los sitios web del Exchange presentan información de contacto para presentar quejas o querellas relacionadas con los servicios del Exchange o con prácticas discriminatorias. Las personas pueden enviar quejas o querellas por correo postal, fax o correo electrónico a:

- **Dirección postal:**  
Washington Health Benefit Exchange Legal Department  
ATTN: Legal Division Equal Access/Equal Opportunity  
Coordinator PO Box 1757  
Olympia, WA 98507-1757
- **Teléfono:** 1-844-586-9350
- **Fax:** 360-841-7653
- **Correo electrónico:** [compliance@wahbexchange.org](mailto:compliance@wahbexchange.org)

Las personas también pueden presentar una queja por violación de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., ya sea de manera electrónica en el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono en:

- **Dirección postal:**  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201
- **Teléfono:** 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

## 6. Partes interesadas y socios

### A. Comité Asesor Técnico de Equidad en la Salud

El Exchange creó el Comité Asesor Técnico de Equidad en la Salud (TAC, por sus siglas en inglés) en 2013. El comité se compone de expertos que representan a una variedad de áreas del sector de los servicios de salud. El TAC asesora al Exchange sobre temas que incluyen el acceso lingüístico, los conocimientos básicos de salud, la sensibilidad cultural y el acercamiento con grupos en situación de riesgo debido a obstáculos para el acceso, incluidas las personas con discapacidades.

### B. Comentarios de los clientes

El Exchange recibe con gusto los comentarios sobre la accesibilidad de sus sitios web. Los clientes que utilicen sitios web del Exchange y que tengan comentarios o sugerencias son dirigidos a un número de teléfono, formulario de comentarios o dirección de correo electrónico en el enlace de "Accesibilidad" del pie de página del sitio de Washington Healthplanfinder, así como en nuestro sitio web del Washington Health Benefit Exchange.

Los clientes que utilizan dispositivos de tecnología de asistencia (lectores de pantalla, software de reconocimiento de voz, etc.) y que tengan dificultades para obtener acceso a la información de Washington Healthplanfinder reciben la indicación de comunicarse al Centro de Atención al Cliente al teléfono 1-855-923-4633, TTY: 1-855-627-9604 para informar sobre el problema, o bien de informar sus problemas directamente en el enlace de "Accesibilidad" en el pie de página del sitio de Washington Healthplanfinder. El personal del Centro de Atención al Cliente o del Exchange ayudará al cliente y tomará las medidas necesarias para resolver los problemas descubiertos.

## 7. Normas y requisitos para contratistas y proveedores

Durante el plazo de un contrato entre otra entidad y el Exchange, la entidad deberá cumplir con las mismas leyes y reglamentaciones, federales y estatales, que debe cumplir el Exchange, incluidas las obligaciones referentes a derechos civiles y prohibición de la discriminación. Estas incluyen, entre otras:

- El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (PL 88-352)
- El Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 (20 U.S.C. §§ 1681-1683 y 1685-1686)
- La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (29 U.S.C. § 794)

- La Ley de Discriminación por Edad de 1975 (42 U.S.C. §§ 6101-6107)
- La Ley de la Oficina de Abuso de Drogas y Tratamiento de 1972 (PL 92-255)
- La Ley Integral de Prevención, Tratamiento y Rehabilitación del Abuso del Alcohol y el Alcoholismo de 1970 (PL 91-616)
- §§523 y 527 de la Ley del Servicio de Salud Pública de 1912 (42 U.S.C. §§290dd-3 y 290ee- 3)
- El Título VIII de la Ley de Derechos Civiles de 1968 (42 U.S.C. §§3601 et seq.)
- La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (42 U.S.C., Sección 12101 et seq.)

Los contratistas tienen la obligación de cumplir con todas las enmiendas a esas leyes y con todos los requisitos impuestos por las reglamentaciones promulgadas en los términos de esas leyes. Estas leyes establecen, entre otras cosas, que ninguna persona en Estados Unidos puede ser excluida de la participación en cualquier servicio o beneficio provisto con fondos federales o estatales por motivos de raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad, creencias políticas o religión; ni se le puede denegar dicha participación por esos motivos, ni puede ser objeto de otros tipos de discriminación por esos motivos.

Los requisitos de accesibilidad para contratistas se describen en los términos y condiciones estándar de cada contrato iniciado por el Exchange. Además, ciertos contratos pueden tener requisitos adicionales que se relacionen con la prestación de servicios a los usuarios del Exchange.

El Exchange monitorea el trabajo de sus contratistas para determinar su cumplimiento constante.

## 8. Contrato del Centro de Atención al Cliente

El proveedor del Centro de Atención al Cliente tiene la obligación de prestar los siguientes servicios o apoyos para mantener una comunicación eficaz con las personas con discapacidades.

### **Para las personas sordas o con discapacidades auditivas**

Para las personas sordas o con discapacidades auditivas que usen la lengua de señas como forma de comunicación principal, el proveedor es responsable de prestar servicio eficaces por medio de un intérprete calificado, cuando sea necesario.

- Comunicación por teléfono con personas sordas o con problemas auditivos.
- El Exchange publica un número TTY para llamar a nuestros representantes de atención al cliente. El número de teléfono es 1-800-833-6384 (para TTY) y 711 o 1-877-833-6341 (STS).

- El proveedor debe aceptar todas las llamadas de un servicio de retransmisión, incluidas las llamadas iniciadas por 7-1-1 y otros servicios de interpretación, como Purple Relay.
  - a. El proveedor debe utilizar el Servicio de Retransmisión de Washington para las llamadas telefónicas externas con usuarios de TTY.
  - b. Algunas personas sordas o con discapacidades auditivas podrían preferir o solicitar que un familiar o amigo sea su intérprete. Sin embargo, solamente se utilizarán como intérpretes a familiares o amigos de la persona cuando esa persona lo solicite específicamente, y después de que el representante de atención al cliente le haya ofrecido un intérprete sin costo alguno. La oferta y la respuesta deben documentarse en el expediente del cliente. Si el representante no puede comunicarse eficazmente con el cliente mediante la interpretación del familiar o amigo, se prestarán servicios de interpretación.
- Hay servicios de chat disponibles de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m, y pueden ser utilizados por clientes sordos o con discapacidades auditivas que prefieran recibir asistencia por medio del chat. Los horarios del centro de llamadas pueden variar durante el año.

### **Para las personas ciegas o con debilidad visual**

- Los representantes de atención al cliente comunicarán la información contenida en la solicitud de Washington Healthplanfinder del cliente, o relacionada con ella, en Braille o letra grande.
  1. La solicitud de Washington Healthplanfinder contiene la opción de solicitar que la correspondencia se envíe en Braille o letra grande.
    - a. Si un cliente decide optar por una de esas opciones, recibirá toda la correspondencia futura en el formato solicitado.

### **Para las personas con discapacidades del habla**

Para garantizar la comunicación eficaz con las personas con problemas del habla, el representante es responsable de prestar servicios eficaces por medio de un intérprete calificado, cuando sea necesario.

- Comunicación por teléfono con personas con discapacidades del habla.
- El Exchange publica un número TTY para llamar a nuestros representantes de atención al cliente.

- El proveedor debe aceptar todas las llamadas de un servicio de retransmisión, incluidas las llamadas iniciadas por 7-1-1 y otros servicios de interpretación que utilicen un servicio STS.
- El proveedor debe utilizar el Servicio de Retransmisión de Washington para las llamadas telefónicas externas con usuarios de TTY y STS. El número de teléfono del Servicio de Retransmisión de Washington es 711 o 1-800-833-6384 (para TTY) y 711 o 1-877-833-6341 (para STS).
- Algunas personas con discapacidades del habla podrían preferir o solicitar que un familiar o amigo sea su intérprete. Sin embargo, solamente se utilizarán como intérpretes a familiares o amigos de la persona cuando esa persona lo solicite específicamente, y después de que el personal de Faneuil (proveedor del centro de llamadas) le haya ofrecido un intérprete sin costo alguno. La oferta y la respuesta deben documentarse en el expediente del cliente. Si el representante no puede comunicarse eficazmente con el cliente mediante la interpretación del familiar o amigo, se prestarán servicios de interpretación.
- Hay servicios de chat disponibles de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:30 p.m, y pueden ser utilizados por clientes con discapacidades del habla que prefieran recibir asistencia por medio del chat. Los horarios del centro de llamadas pueden variar durante el año.
- En cuanto a los servicios al cliente prestados por teléfono, las disposiciones del contrato del Exchange exigen que los proveedores respondan con rapidez y resuelvan todas las quejas sobre la accesibilidad de los servicios del centro de llamadas. El incumplimiento constituye una infracción significativa del contrato.

## **9. Contratos de asistencia presencial con solicitudes e inscripciones**

Los contratos del Exchange con organizaciones de orientación y operadores de centros de llamadas exigen que los servicios de solicitudes e inscripción estén disponibles en entornos accesibles. Además, los contratos exigen que los contratistas ofrezcan los apoyos y servicios auxiliares y los servicios de comunicación que necesiten las personas con discapacidades para inscribirse en cobertura, sin costo para ellas. Los contratistas deben tener un proceso para ofrecer acceso a comunicaciones, incluidos los servicios de intérpretes de lengua de señas, si las personas necesitan o solicitan esos servicios.

## **10. Personal esencial del Exchange**

### **Director adjunto de Comunicación Estratégica**

El director adjunto de Comunicación Estratégica es responsable de desarrollar actividades clave, planes de acción y estrategias de apoyo para sustentar el programa de accesibilidad en el Exchange. Este puesto trabaja en estrecha colaboración con el especialista principal

de accesibilidad y el director de Comunicación para establecer los objetivos y la dirección del especialista principal de accesibilidad.

## **Especialista principal de accesibilidad**

El especialista principal de accesibilidad es el experto principal en tecnologías de accesibilidad, con la responsabilidad por el apoyo, la dirección técnica y la evaluación de las tecnologías nuevas y existentes en el Exchange. Este puesto se asegura de que las tecnologías del Exchange cumplan con los requisitos estatales y federales de accesibilidad, así como con el compromiso de la organización con el acceso, la equidad y el diseño universal. Este puesto también lleva a cabo una variedad de funciones de diseño, multimedia y audiovisuales para asegurarse de que la accesibilidad se incorpore a la planificación, creación, educación, explicación y publicidad.

Este puesto es responsable de probar los sitios web, una aplicación móvil y todos los productos y servicios de terceros para asegurarse de que sean accesibles para personas con una amplia gama de capacidades. Como experto de la organización en diseño universal y accesibilidad digital, este puesto también asesora al personal del departamento para ayudar a determinar cómo hacer que sus productos y servicios sean más accesibles, apoya al ciclo de vida de desarrollo de software como experto en la materia, y desarrolla e imparte cursos sobre accesibilidad digital al personal.

## **Jefe de Equidad y Alianzas Comunitarias**

El Jefe de Equidad y Alianzas Comunitarias supervisa la implementación estratégica de los programas de diversidad, equidad e inclusión, tanto interna como externamente. Este puesto trabaja en colaboración con aliados clave internos y externos, para asegurarse de que los objetivos de accesibilidad del Exchange se implementen y revisen con regularidad para reflejar las mejores prácticas y los procesos y procedimientos basados en datos.

## **Gerente de Diversidad, Equidad e Inclusión**

El gerente de Diversidad, Equidad e Inclusión del Exchange supervisa las iniciativas, el desarrollo de políticas y la planificación estratégica en materia de diversidad, equidad e inclusión. Este puesto brinda apoyo interdepartamental y es un recurso esencial para el desarrollo de políticas y programas que promuevan la accesibilidad para las personas con una amplia gama de capacidades.

## **Encargado de Cumplimiento Normativo**

El encargado de Cumplimiento Normativo del Exchange supervisa el cumplimiento del programa con las leyes y reglamentaciones federales y estatales en los sitios web, programas y servicios del Exchange. Este miembro del personal es responsable de garantizar la implementación de controles que ayuden al cumplimiento.

## Asesor jurídico

El asesor jurídico del Exchange es el coordinador de igualdad de acceso/igualdad de oportunidades del Exchange. El asesor legal colabora con el encargado de Cumplimiento Normativo para investigar y responder a las quejas presentadas al Exchange sobre su accesibilidad o prácticas discriminatorias.

## 11. Medición y evaluación del desempeño

Por lo menos cada dos años, el Exchange reevaluará y, cuando sea necesario, actualizará este plan para garantizar que el alcance y la naturaleza de los servicios de accesibilidad prestados reflejen la información actualizada sobre las poblaciones pertinentes, las necesidades de accesibilidad y los cambios en la tecnología.

El Exchange tiene un proceso para que los clientes envíen sus inquietudes, quejas o problemas relacionados con la accesibilidad. El personal estudia y aborda los comentarios y las quejas de las personas con discapacidades, y monitorea la eficacia de los servicios relacionados con la accesibilidad. Los comentarios, las quejas y las mejoras que se relacionan con la accesibilidad se notifican rutinariamente a los directivos del Exchange.

El Exchange preparará una estrategia de datos para facilitar la evaluación constante de sus programas, servicios y sitios web.

## 12. Estadísticas

De acuerdo con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), 1,483,269 adultos tienen una discapacidad en Washington. Eso equivale al 25%, o uno de cada cuatro adultos en Washington. Los tipos de discapacidades de los habitantes de Washington incluyen movilidad (10%), cognición (12%), dificultades con la vida independiente (7%), audición (6%), vista (4%) y dificultades para el autocuidado (3%).<sup>2</sup>

La Organización Mundial de la Salud informa que las personas con discapacidades tienen más necesidades médicas insatisfechas, y sin embargo las actividades de promoción y prevención sanitaria rara vez están dirigidas a las personas con discapacidades.<sup>3</sup> Por ejemplo, las mujeres con discapacidades reciben menos estudios de detección de cánceres de mama y cuello uterino que las mujeres sin discapacidades. Los adolescentes y

---

<sup>2</sup> Datos de Washington del perfil estatal de discapacidad y salud de EE. UU. (adultos de 18 años de edad o más) (Sistema de Vigilancia de Factores de Riesgo Conductual (BRFSS) 2019), disponible en: <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/impacts/washington.html>

<sup>3</sup> <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

adultos con discapacidades tienen más probabilidades de ser excluidos de los programas de educación sexual.<sup>4</sup> Los CDC también informan que las personas con discapacidades enfrentan numerosos obstáculos para cuidar su salud. Los estudios muestran que las personas con discapacidades tienen más probabilidades que las personas sin discapacidades de informar que tienen un mal estado general de salud, que tienen menos acceso a servicios de salud apropiados y que participan en conductas de riesgo para su salud.<sup>5</sup> Las personas con discapacidades con frecuencia son más susceptibles a problemas médicos prevenibles y a afecciones secundarias (como enfermedades cardíacas, diabetes, obesidad y depresión) que afectan negativamente a su estado de salud general y su calidad de vida.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

<sup>5</sup> <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/hcp.html>

<sup>6</sup> <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/hcp.html>

# APÉNDICE A – Recursos relacionados con la accesibilidad (estado de Washington y nacionales)

- [Herramientas y recursos con tecnología accesible de la Universidad de Washington](#), líder en la provisión de tecnología accesible y el desarrollo de tecnologías de asistencia. Estas páginas reúnen herramientas técnicas e instrucciones para todo tipo de medios, así como recursos de capacitación y blogs informativos.
- El sitio relacionado [DO-IT Recursos en internet de la Universidad de Washington](#) mantiene un sitio web actualizado y accesible con recursos sobre diversas discapacidades y problemas de accesibilidad. Las otras páginas de DO-IT ofrecen abundantes recursos de capacitación y educación, así como hojas con recomendaciones sobre el diseño accesible.
- El sitio relacionado [DO-IT Recursos en internet de la Universidad de Washington](#) mantiene un sitio web actualizado y accesible con recursos sobre diversas discapacidades y problemas de accesibilidad. Las otras páginas de DO-IT ofrecen abundantes recursos de capacitación y educación, así como hojas con recomendaciones sobre el diseño accesible.
- El [sitio de herramientas Section508.gov de la Administración de Servicios Generales de EE. UU.](#) no solo cubre contenido esencial sobre el cumplimiento con la Sección 508, sino que también incluye herramientas para facilitar la localización de proveedores y contratistas que cumplen con la normativa sobre accesibilidad, listas con las principales organizaciones activistas y centros académicos de discapacidades, así como una sección con noticias sobre accesibilidad que se actualiza regularmente.
- [El sitio web con recursos de accesibilidad de Penn State](#) reúne herramientas con asistencia técnica para hacer diversos medios accesibles, con un formato limpio y sencillo.
- [Tecnología accesible de la Universidad de Colorado en Boulder](#) reúne asistencia técnica, herramientas y asesoría, junto con información sobre diseño universal y otros centros académicos de apoyo para la accesibilidad.
- [Las páginas de recursos del Centro Nacional de Discapacidad y Periodismo](#) incluyen listas de expertos, orientación sobre el lenguaje apropiado y consejos sobre cortesía.

- [La página de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades – Datos del perfil estatal de discapacidad y salud de Washington](#) contiene datos y estadísticas sobre cómo afectan las discapacidades a Washington.

## Organizaciones nacionales

### Accesibilidad web

- [WebAIM](#)

### Ceguera/Debilidad visual

- [National Federation of the Blind](#)
- [American Foundation for the Blind](#)

### Sordera/Discapacidad auditiva

- [National Association of the Deaf](#)
- [Hearing Loss Association of America](#)

### Movilidad

- [United Cerebral Palsy](#)

### Discapacidades del desarrollo y la cognición

- [Coleman Institute for Cognitive Disabilities](#)

### Personas con discapacidades en general

- [American Association of People with Disabilities](#)
- [Easter Seals](#)

El Consejo de Acceso de EE. UU. también mantiene esta lista de [organizaciones públicas y privadas relacionadas con la accesibilidad](#).

## Estado de Washington

- [Consejo de Discapacidades del Desarrollo del Estado de Washington](#)
- [Self-Advocates in Leadership \(SAIL\)](#)
- [Disability Rights Washington](#)

- [The Lighthouse for the Blind](#)
- [National Federation of the Blind - Washington](#)
- The [Hearing, Speech & Deaf Center](#) (oficinas en Seattle, Tacoma y Bellingham)
- [Hearing Loss Association of Washington](#)
- The [Deaf-Blind Service Center](#) (Seattle)
- [Provail](#) (Seattle)
- [Spinal Cord Injury Association of Washington](#)
- [Centros de Vida Independiente del Estado de Washington](#)
- [National Alliance on Mental Illness - Washington](#)
- [Programa de Acceso Equitativo a las Bibliotecas de la Biblioteca Pública de Seattle](#)  
[Comisión para las Personas con Discapacidades de la Ciudad de Seattle](#)
- [People First of Washington](#)
- El Centro DO-IT de la Universidad de Washington también mantiene esta lista de [organizaciones activistas regionales para diversas discapacidades](#).