

# LOPEZ V. NYC DEPARTMENT OF HOMELESS SERVICES



¿Eres una persona **transgénero, de género no binario, o de género disconforme** (TGNC) quien ha sido objeto de **discriminación** por el **Departamento de Servicios para Desamparados** (Department of Homeless Services o DHS)? Nuestra cliente demandó al DHS después de ser expuesta a discriminación, acoso, agredida sexualmente, y represalias en los refugios del DHS por ser una mujer transgénero deshabilitada. A consecuencia de la demanda DHS se comprometió a **cambiar sus pólizas** y crear las **unidades de los refugios**, y luego los **refugios**, específicamente para **clientes TGNC** en Manhattan, Brooklyn, Queens, y el Bronx. **¿Cómo te impactan estos cambios?**

¿Si soy una persona TGNC sin hogar tengo algún **derecho o protección** a base de este acuerdo?

**Sí.** Tiene derecho a **no ser expuesta a discriminación** y a que DHS **acomode sus discapacidades**—incluyendo acomodaciones para animales de servicio y medicamentos. Este acuerdo afecta la forma en que DHS debe tratarle, los servicios que DHS debe brindarle, sus opciones de asignación, su capacidad de presentar una queja si sufre discriminación, y su derecho a no sufrir represalias si presenta una queja.

¿Qué debería esperar durante el **proceso de admisión**?

Tiene derecho a que se le asigne una ubicación temporal en una **habitación individual** o un **dormitorio pequeño**. También a que le coloquen en una **unidad de refugio TGNC** o en un refugio para hombres o mujeres a largo plazo, si usted lo solicita. DHS tiene la obligación de explicarle los procedimientos de asignación a las unidades de refugio TGNC. DHS también debe registrar y usar el **nombre, género y pronombre** que usted determina.

¿Qué sucederá si solicito alojamiento TGNC pero **no hay camas disponibles**?

DHS trabajará con usted para **encontrar otra asignación** que comple con sus necesidades y le priorizará a ubicarle en un **dormitorio pequeño o en una habitación individual** hasta que un puesto apropiado esté disponible.

¿Qué **trato** debo esperar de los empleados del refugio?

El personal de DHS debe mantener **confidencial** su nombre legal, su sexo asignado al nacer, su estatus TGNC, y sus necesidades basadas en sus discapacidad a menos que la información sea necesaria para proveerle servicios. Tiene derecho a ser referido y tratado de acuerdo con **su género autodeterminado**. La discriminación y el acoso basado en el género de identidad por parte del personal del refugio esta **prohibido**.

¿DHS puede obligarme a aceptar alojamiento TGNC si prefiero alojamiento en un refugio para hombres o mujeres?

**No.** El alojamiento en unidades y/o refugios TGNC es **voluntario**. Tiene derecho a que no se le niegue asignación en un refugio para hombres o mujeres si eso es lo que usted solicita. También tiene derecho a transferirse entre las unidades de refugio para hombres, mujeres y TGNC (cuando se construyen) si hay espacio disponible.

¿Qué debo hacer si necesito **acomodaciones basadas en mi discapacidades** y refugio TGNC?

Debe enviarle a DHS una **solicitud para sus acomodaciones razonable**. Si niegan su solicitud, puede **apelarla**. También puede contactar el Ombudsman de DHS y/o presentar una **queja**.

¿Qué hago si sufro **discriminación** por mi identidad de género o si algunos de mis derechos bajo este acuerdo son violados?

Tiene derecho a presentar una **queja** a través del proceso de quejas de DHS y a solicitar una reevaluación por parte de la Oficina de Asuntos Legales si no está satisfecho con la investigación o resolución de su queja sobre acoso, discriminación o represalias basada en su identidad por parte de los empleados del refugio. También tiene derecho a **no sufrir represalias** por presentar denuncias, incluyendo a través de reasignaciones involuntarias. Puede contactarnos a través de [dhssurvey@ccrjustice.org](mailto:dhssurvey@ccrjustice.org) para informarnos sobre lo que sucedió.

Para obtener más información, consulte nuestra página del caso a <https://ccrjustice.org/home/what-we-do/our-cases/lopez-v-nyc-department-homeless-services> y envíenos un correo electrónico a [dhssurvey@ccrjustice.org](mailto:dhssurvey@ccrjustice.org) (se habla español)



¿Eres una persona transgénero, de género no binario, o de género disconforme (TGNC) quien ha sido objeto de discriminación por el Departamento de Servicios para Desamparados (Department of Homeless Services o DHS)? Nuestra cliente demandó al DHS después de ser expuesta a discriminación, acoso, y agredida sexualmente en los refugios del DHS por ser una mujer transgénero discapacitada. A consecuencia de la demanda DHS se comprometió a cambiar sus pólizas de las siguientes maneras.

## Cambios a los Refugios:

- Creará un **refugio nuevo** específicamente para clientes TGNC y designará **unidades separadas** para clientes TGNC en los refugios actuales en Manhattan, Brooklyn, Queens, y el Bronx
- Reservará por lo menos **30 camillas** para clientes TGNC entre los refugios actuales
- Reservará baños con inodoros y duchas de una **sola cabina y baños privados** con cerradura para clientes TGNC donde se puede

## Cambios al Proceso de Admisión:

- Asegurarán que el personal del refugio **registre y use** los nombres, el género, y pronombres **autodeterminado por el cliente**
- Mantendrá **confidencial** los nombres legales, sexos asignados al nacer, estados TGNC, y las necesidades basadas en discapacidad de los clientes, a menos que la información sea necesaria para proveer servicios al cliente
- Asignarán temporal a los clientes TGNC a un **dormitorio pequeño o a una habitación individual** mientras esperan su asignación permanente y **explicarán** el proceso de asignación a refugios TGNC
- Asegurarán que los **productos** sanitarios y de higiene disponibles para cada cliente concuerden con las **necesidades expresadas** por cada cliente TGNC, en lugar de suposiciones por los empleados basadas en percepciones sobre el género de los clientes

## Cambios al Proceso de Asignación:

- Ofrecerá a clientes TGNC la **opción** de ser asignados a refugios de hombres, mujeres, o TGNC (una vez construida), si hay espacio, y de **manera voluntaria**. Clientes TGNC **no pueden ser negados** asignación a refugios de hombre o mujer si así lo piden
- Colaborará con cada cliente para **encontrar otra asignación** que cumple con las necesidades del cliente si no hay espacio disponible dentro del refugio TGNC, y priorizará asignarles a los clientes **un dormitorio pequeño o una habitación individual** hasta que una asignación mejor esté disponible
- Permitirá que clientes TGNC **se transfieran** entre diferentes tipos de refugios, y que lo hagan tan pronto como sea práctico, si hay espacio disponible

## Cambios a los Derechos de los Clientes:

- **Acomodarán** las necesidades de los clientes discapacitados, incluyendo animales de servicio y medicamentos
- **Colocará carteles** en los refugios que expliquen:
  - Los derechos de los clientes;
  - Que los clientes deben ser **llamados y tratados** de acuerdo con la **identificación de género** del cliente;
  - Cómo presentar **quejas**, y que **se prohíben las represalias**;
  - Cómo los clientes quienes no están satisfechos con una **investigación o resolución de una queja** sobre acoso, discriminación, o represalia basada en género por parte del personal del refugio puede pedirle una **reevaluación** de la queja a la Oficina de Asuntos Legales; y
  - La **información de contacto del Ombudsman** de DHS, incluyendo su correo electrónico y una línea directa.

## Cambios a las Pólizas:

- Asegurarán que los empleados serán **entrenados** sobre y cumplirán con la póliza de DHS contra la discriminación, que:
  - **Prohíbe discriminación** basada en sexo, género, y discapacidad;
  - **Prohíbe represalia**, incluyendo transferencias de cuarto y/o refugio involuntarias; y
  - Exige que DHS **tomé medidas** contra proveedores y personal del refugio que violan la póliza.
- Incluyan información sobre la póliza contra la discriminación y la represalia en sus **formularios de admisión**
- Obtendrá **comentarios y sugerencias** de la comunidad TGNC sobre las necesidades de clientes para los refugios TGNC
- Creará un sistema para **registrar** cuantos clientes piden ser asignados a un refugio TGNC y cuantas **quejas** sobre discriminación, acoso, y represalia basada en identidad de género son presentadas