

Acceso al Lenguaje en el Cuidado de Salud

Language Access in Health Care

Grupo de Consejo de WAISN
WAISN Advisory Council

23 de Agosto 2022
23 August 2022



1

La información contenida en esta presentación es solamente información general y no constituye consejo legal. Para obtener consejo legal individual sobre tu situación particular, comunícate con un abogado. Esta información está actualizada al 1 de Agosto de 2022.

The information contained in this presentation is intended for general information only and does not constitute legal advice. For individual legal advice on your particular situation, contact an attorney.

This information is current as of 1 August 2022

2

| | |
|--|--|
| <p>Temas de hoy/ Today's topics</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El Glosario / Glossary • Sus Derechos de Acceso al Lenguaje / Your Rights to Language Access • Intérpretes / Interpreters • Cómo Recibir Servicios de Lenguaje / How to Get Language Services • Abordando Problemas / Addressing Problems • Preguntas Frecuentes / Frequently Asked Questions |
|--|--|

3

| | |
|---|---|
| <p><i>Glossary</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Interpreter <input type="checkbox"/> Translator <input type="checkbox"/> LEP: Limited English Proficiency | <p>El Glosario</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> un intérprete <input type="checkbox"/> el traductor (M) , la traductora (F) <input type="checkbox"/> LEP: capacidad limitada en inglés |
|---|---|

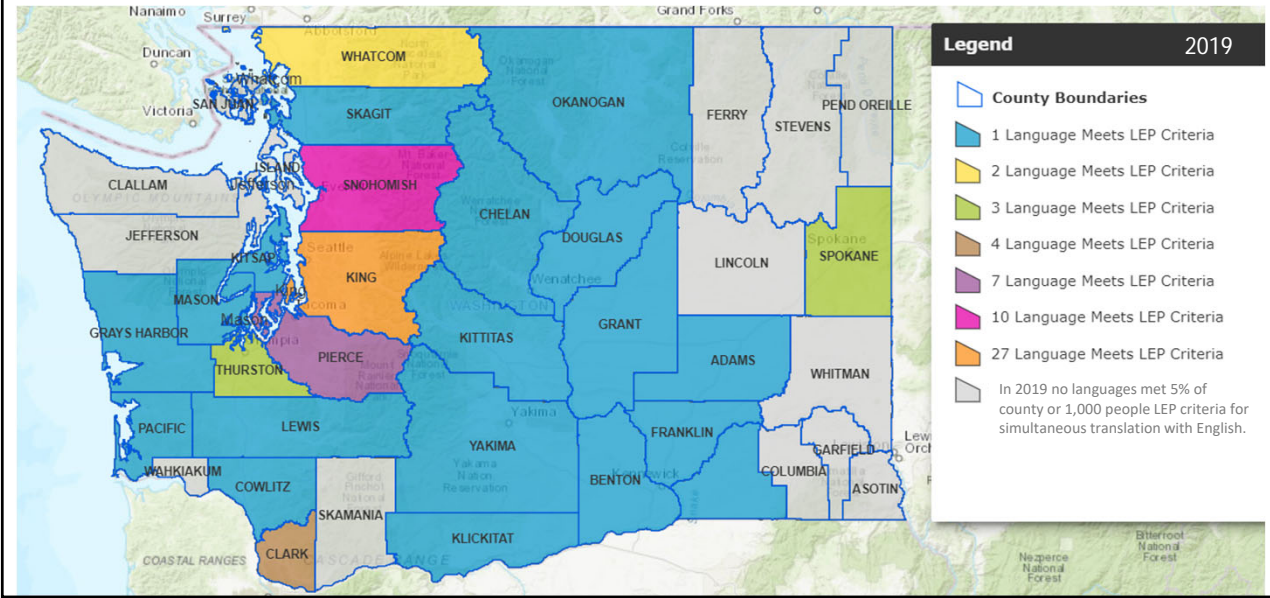
4

Las leyes federales y estatales requieren que todos los hospitales, agencias gubernamentales de salud, compañías de seguro médico, clínicas de salud y farmacias acepten fondos federales para brindar servicios de lenguaje.

Federal and state laws require all hospitals, government health agencies, insurance companies, health clinics and pharmacies that accept federal funds to provide language services.

5

Al menos medio millón de habitantes de Washington necesitan ayuda con el inglés
At least half a million Washingtonians need assistance with English



6

| Lenguajes Principales además del inglés que se hablan en el Condado de King | | | | | |
|--|--------|-------------------------|-------|-----------|-------|
| Español incl. criollo | 85,345 | Coreano | 4,838 | Telugu | 2,243 |
| Vietnamita | 18,899 | Ucraniano | 4,508 | Japonés | 2.034 |
| Somalí | 9,730 | Punjabi | 4,400 | Samoano | 1,880 |
| Mandarín (Chino) | 9,304 | Arábica | 3,639 | Urdu | 1,656 |
| Ruso | 6,027 | Hindi | 3,037 | Marshalés | 1,623 |
| Cantonés (Chino) | 5,929 | Amárico | 2,904 | Tigrinya | 1,552 |
| Tagalo | 5,236 | Mon-Jemer/ Camboyano | 2,873 | Tamil | 1,542 |

7

| Top Languages other than English spoken in King County | | | | | |
|---|--------|-------------------------|-------|-------------|-------|
| Spanish incl. creole | 85,345 | Korean | 4,838 | Telugu | 2.243 |
| Vietnamese | 18,899 | Ukranian | 4,508 | Japanese | 2.034 |
| Somali | 9,730 | Punjabi | 4,400 | Samoan | 1,880 |
| Mandarin (Chinese) | 9,304 | Arabic | 3,639 | Urdu | 1,656 |
| Russian | 6,027 | Hindi | 3,037 | Marshallese | 1,623 |
| Cantonese (Chinese) | 5,929 | Amharic | 2,904 | Tigrinya | 1,552 |
| Tagalog | 5,236 | Mon-Khmer/ Cambodian | 2,873 | Tamil | 1,542 |

8

| | |
|---|---|
| <p><i>We all have a right to free language services at hospitals, health plans, pharmacies & clinics receiving federal funds, including:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • an interpreter (spoken or sign), • written information translated into the language you need, • disability accommodations like Braille or large font. | <p>Todos tenemos derecho a servicios de lenguaje gratuitos en hospitales, planes de salud, farmacias y clínicas que reciben fondos federales, incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un intérprete (hablado o de señas), • información escrita traducida al lenguaje que necesita, • adaptaciones para personas discapacitadas como el Braille o letra grande. |
|---|---|

9

| | |
|--|---|
| <p><i>Language access key points</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Language help includes communication in spoken, signed, and/or written languages or other formats ✓ Language help must be available every day and at all times ✗ There are NO citizenship or immigration status requirements ✗ There are NO income, insurance, or program requirements | <p>Puntos claves del acceso al lenguaje</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La ayuda del lenguaje incluye la comunicación de idiomas hablados, de señas, y/o escritos u otros formatos ✓ La ayuda del lenguaje debe estar disponible todos los días y en todo momento ✗ NO hay requisitos de ciudadanía o estado migratorio ✗ NO hay requisitos de ingresos, seguro médico o programa |
|--|---|

10

How can an interpreter help?

An interpreter will understand the words that a doctor says and will interpret them for you.

An interpreter allows you to share details of your health concern in the language you are most comfortable using.

However, an interpreter can NOT offer you advice or an opinion about your situation.

¿Cómo puede ayudar un intérprete?

Un intérprete entenderá las palabras que dice un doctor médico y las interpretará por usted.

Un intérprete le permite compartir detalles sobre sus problemas de salud en el lenguaje en el que se siente más cómoda/o.

Sin embargo, un intérprete NO puede ofrecerle un consejo o una opinión sobre su situación.

11

*A **qualified interpreter** is a person who has been tested for professional skills including the following:*

- Ability to communicate very well in **English and at least 1 additional language**
- Knowledge of **medical terminology** and concepts in each language
- Appropriate **training** and **experience** to interpret with skill and accuracy
- Knowledge of, and commitment to, codes of **ethics and standards of practice** for medical interpreters.

Un **intérprete calificado** es una persona cuyas habilidades profesionales han sido probadas, incluidas las siguientes:

- Capacidad para comunicarse muy bien en **inglés y al menos 1 lenguaje adicional**
- Conocimiento de **terminología y conceptos médicos** en cada lenguaje
- **Capacitación** y **experiencia** apropiadas para interpretar con habilidad y precisión
- Conocimiento y compromiso con los códigos de **ética y estándares de práctica** para intérpretes médicos.

12

How can I tell if an interpreter is qualified?

- You should understand what your interpreter says to you in your language.
- You can ask: “What training do you have as an interpreter? How long have you been interpreting?”
- Also, “Do you have an interpreter credential? If so, which one(s)?”
- The interpreter should take notes during the conversation.

¿Cómo puedo saber si un intérprete está calificado?

- Debe comprender lo que su intérprete le dice en su lenguaje.
- Puede preguntar: “¿Qué formación ha realizado como intérprete? ¿Cuánto tiempo ha estado interpretando?”
- Además: “¿Tiene credencial de intérprete? De ser así, ¿cuál(es)?”
- El intérprete debe tomar notas durante la conversación.

13

What can happen if the person interpreting is NOT qualified?

- Lack of knowledge of medical terms or of subject matter in either or both languages
- Lack of interpreting skills & training
 - *Not knowing when and how to ask for clarifications*
 - *Lack of confidentiality*
- Conflicts of interest
- No confirmation of level of proficiency

¿Qué puede pasar si la persona que interpreta NO está calificada?

- Falta de conocimiento de los términos médicos o del tema en uno o ambos lenguajes
- Falta de habilidades de interpretación y capacitación
 - *No sabe cuándo y cómo pedir aclaraciones*
 - *Falta de confidencialidad*
- Conflictos de interés
- Sin confirmación del nivel de competencia

14

What is a certified interpreter?

- An interpreter can get "**certification**" from Washington to interpret in 6 languages: **Spanish, Russian, Mandarin, Cantonese, Korean & Vietnamese**
- Some interpreters get certification for medical settings, or legal or social service settings.
- Certified interpreters should have a high level of skill.

¿Qué es un intérprete certificado?

- Un intérprete puede obtener una "**certificación**" de Washington para interpretar en 6 lenguajes: **español, ruso, mandarín, cantonés, coreano y vietnamita.**
- Algunos intérpretes obtienen certificación para entornos médicos o entornos de servicios legales o sociales.
- Los intérpretes certificados deben tener un alto nivel de habilidad.

15

*When you have a right to an interpreter, health care providers must **NOT**:*

- Refuse to care for patients if they do not speak English well or not at all
- Tell patients to bring their own interpreter
- Require that a family member or friend interpret for the patient, except in emergencies



Quando tiene derecho a un intérprete, los proveedores de atención médica **NO deben:**

- Negarse a cuidar a los pacientes si no hablan inglés bien o no hablan nada de inglés
- Decirle a los pacientes que lleven su propio intérprete
- Requerir que un familiar o amigo intérprete para el paciente, excepto en emergencias

16

When you have a right to an interpreter, health care providers must NOT:



- Ask a child under 18 years old to interpret -- unless there is no other choice during an emergency
- Ask anyone who is not trained as an interpreter and/or whose language skills in both languages are not known, to interpret for a patient

Cuando tiene derecho a un intérprete, los proveedores de atención médica NO deben:

- Pedir a un niño menor de 18 años que interprete -- a menos que no haya otra opción durante una emergencia
- Pedirle a cualquier persona que no esté capacitada como intérprete y/o cuyas habilidades lingüísticas no se conozcan que interprete para un paciente

17

CÓMO OBTENER ASISTENCIA DE LENGUAJE

HOW TO GET LANGUAGE ASSISTANCE

18


| | |
|--|--|
| <p style="text-align: center;"><i>Applying for health insurance</i></p> <p>Application websites <i>in Spanish:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org/us/es/home-page.html • Washington Connection https://www.washingtonconnection.org/home/?locale=es_es <p>Call for customer service <i>in your language:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Healthplanfinder: 1-855-923-4633 • Apple Health for adults under 65, kids, and pregnancy: 1-800-562-3022 • Programs for adults over 65, blind, or disabled: 1-877-501-2233 | <p style="text-align: center;">Al solicitar un seguro de salud</p> <p>Sitios web de la aplicación <i>en español:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org/us/es/home-page.html • Washington Connection https://www.washingtonconnection.org/home/?locale=es_es <p>Llame para atención al cliente <i>en su lenguaje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Healthplanfinder: 1-855-923-4633 • Apple Health para adultos menores de 65 años, niños y mujeres embarazadas: 1-800-562-3022 • Programas para adultos mayores de 65 años, personas ciegas o discapacitadas: 1-877-501-2233 |
|--|--|


19


Healthplanfinder screenshot

PREFERENCIAS DE IDIOMA

Ofrecemos ayuda gratuita de un intérprete en lenguajes hablados y de señas, y materiales escritos traducidos de manera gratuita. Puede solicitar estos servicios en cualquier momento. Seleccione su idioma de las siguientes opciones

¿Que idioma prefiere leer? 

¿Que idioma prefiere hablar? 

Español 

Eslovaco


Somali

Español

Swahili

Sueco

Tagalo

Ninguno 

Español

VISTA

servicios en cualquier momento. Si necesita un documento en un formato alternativo, selecciónelo de las siguientes

20

From your health plan

Ask your health plan for language services (*such as when you call customer service or get documents from the plan*)

When you ask, they must provide interpretation and documents significant to your coverage must be translated upon request

De su plan de salud

Pregunte a su plan de salud por servicios de lenguaje (*como cuando llame a servicios de atención al cliente u obtiene documentos del plan*)

Cuando lo solicite, deben proporcionar interpretación y los documentos importantes para su cobertura deben ser traducidos a pedido

21

Where you get care

Learn to say the name of your language in English

Ask for an interpreter when you make an appointment at your hospital, clinic, or pharmacy.

In most cases, they must give it to you



Donde recibe cuidado

Aprenda a decir el nombre de su lenguaje en inglés

Pida un intérprete cuando haga una cita en su hospital, clínica o farmacia

En la mayoría de los casos, deben dárselo

22

Are there limits to my language access rights?

1. Is the entity required to provide language access? (always yes if you are enrolled in or applying for Medicare, Exchange, or Medicaid)
2. Did the entity take “reasonable steps”?
3. Did the entity provide “meaningful access”?

¿Existen límites a mis derechos de acceso al lenguaje?

1. ¿La entidad está obligada a proporcionar acceso al lenguaje? (la respuesta siempre es sí, si está escrito o solicita Medicare, Exchange o Medicaid)
2. ¿Tomó la entidad “medidas razonables”?
3. ¿Proporcionó la entidad “acceso significativo”?

23

QUÉ HACER CUANDO SE TIENE PROBLEMAS DE ACCESO AL LENGUAJE

WHAT TO DO WHEN YOU HAVE PROBLEMS WITH LANGUAGE ACCESS

24

Todos tenemos protecciones de derechos civiles.

Incluso si no tiene documentos de inmigración, está protegida/o contra la discriminación basada en su lenguaje.

Everyone has civil rights protections.

Even if you do not have immigration papers, you are protected from discrimination based on your language.

25

What to do when you have problems with language access?

If you have trouble getting language services or disability accommodations, ask to speak with a manager.

If that doesn't resolve the issue, you can **file a complaint** with federal or state agencies

¿Qué hacer cuando tiene problemas con el acceso al lenguaje?

Si tiene problemas para obtener servicios de lenguaje o adaptaciones para discapacitados, pida hablar con el gerente.

Si eso no resuelve el problema, puede **presentar una queja** ante agencias federales o estatales

26

Discussion / la discusión

27

Information to include in your complaint:

- Name & contact information
- Name and location of health facility denying interpreter services
- Names of staff, if known
- Description of what happened and why you believe your language rights were violated
- How this harmed you.

Información a incluir en su queja:

- Nombre e información de contacto
- Nombre y ubicación del centro de salud que niega los servicios de interpretación
- Nombres del personal, si se conocen
- Descripción de lo que sucedió y por qué cree que se violaron sus derechos de lenguaje
- Como le perjudicó esto

28

Help with filing a complaint

A community organization like WAISN may help file a complaint

Call CLEAR (Northwest Justice Project) for information:

- Outside King County:
1-888-201-1014 weekdays
from 9:15 a.m. to 12:15 p.m.
- In King county: 211 weekdays
from 8am to 6pm
- <https://nwjustice.org/apply-online>

Ayuda para presentar una queja

Una organización comunitaria como WAISN puede ayudar a presentar una queja

Llame a CLEAR (Northwest Justice Project) para obtener información:

- Fuera del Condado de King:
1-888-201-1014 de lunes a viernes de
9:15 a.m. a 12:15 p.m.
- En el Condado de King: 211 de lunes a
viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
- <https://nwjustice.org/apply-online>

29

To file complaints

You may file a complaint for yourself, your organization, or for someone else.

US Department of Health & Human Services, Office for Civil Rights

Call 1-800-368-1019

TDD 1-800-537-7697

https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_front_page.jsf?lang=en

Para presentar quejas

Puede presentar una queja en su nombre, en el de su organización o en el de otra persona.

US Department of Health & Human Services, Office for Civil Rights

Llame al 1-800-368-1019

TDD 1-800-537-7697

https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_front_page.jsf?lang=en

30

*File a complaint if a **health plan** refuses to provide or pay for an interpreter:*

You may file a complaint for yourself, your organization, or for someone else.

Washington State Office of the
Insurance Commissioner

1-800-562-6900

TDD: 1-360-586-0241

www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status

10 additional language options at the bottom

Presente una queja si un **plan de salud** se niega a proporcionar o pagar un intérprete:

Puede presentar una queja en su nombre, en el de su organización o en el de otra persona.

Washington State Office of the Insurance
Commissioner

1-800-562-6900

TDD: 1-360-586-0241

www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status

10 opciones de lenguaje adicionales en la parte inferior

31

File a complaint with Washington government if a **hospital, clinic, or pharmacy** does not provide a free interpreter:

Washington State Human Rights
Commission

1-800-233-3247

- Complaint form - Standard
- Complaint form - Fillable *

www.hum.wa.gov/sites/default/files/public/complaint-form/PA_Credit_Insurance_Inquiry_Form_V1.7_Standard_Form.pdf

Presente una queja ante el gobierno de Washington si un **hospital, clínica o farmacia** no proporciona un intérprete gratuito:

Washington State Human Rights
Commission

1-800-233-3247

(opción 2 para español) O

- Espacios Públicos Formulario - Estándar
- Espacios Públicos Formulario - Rellenable *

https://www.hum.wa.gov/sites/default/files/public/complaint-form/Cuestionario_AP_Credito_Aseguranza_V1.5_Estandar.pdf

32

PREGUNTAS FRECUENTES

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

33

How much will the interpreter cost?

- If you have the right to language services by law, they must be free
- It is best to ask for an interpreter and work with the provider to ensure one is provided in a timely manner



¿Cuánto costará el intérprete?

- Si tiene derecho a servicios de lenguaje por ley, estos deben ser gratuitos
- Lo mejor es pedir un intérprete y trabajar con el proveedor para garantizar que se proporcione uno de manera oportuna


34

What can I do if I got a document in English that I can't understand?

- Many agencies and health care providers have prepared versions of standard documents in languages other than English.
- If you cannot read a document in English, **ask for a version written in your language is available.**

¿Qué puedo hacer si recibí un documento en inglés que no puedo entender?

- Muchas agencias y proveedores de cuidado médico han preparado versiones de documentos estándar en otros lenguajes además del inglés.
- Si no puede leer un documento en inglés, **pida una versión escrita en su lenguaje.**




35

How can I let people know my preferred language?

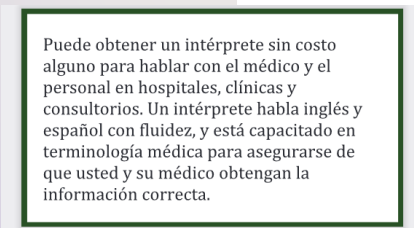
“I speak” cards available in 30 languages

¿Cómo puedo hacer saber a la gente mi lenguaje preferido?



https://apps.wascla.org/library/folder.518551-ISpeak_Cards

Back side of card:



Tarjetas “Yo hablo” disponible en 30 lenguajes

<<= Parte trasera de la tarjeta

36

¿De qué maneras puedo acceder a un intérprete? What ways can I access an interpreter?

Interpretación presencial o cara-a-cara



In-person or face-to-face interpreting

Interpretación Telefónica: OPI, por sus siglas en inglés
Por teléfono: OTP, por sus siglas en inglés



*Over Phone Interpreting: OPI
Over the Phone: OTP*

VRI, por sus siglas en inglés: Vídeo Interpretación Remota

VRI: Video Remote Interpreting





37

Basado en Recursos de: Based on resources from:

Kristi CRUZ
Northwest Justice Project

Joana RAMOS
WA State Coalition for Language Access

WASCLA
Washington State Coalition for Language Access

38

THANK YOU!
¡GRACIAS!

Lee Che LEONG
Lee.Che@NoHLA.org

www.nohla.org

NoHLA
Northwest Health Law Advocates

39

APPENDIX / APÉNDICE

40

Recurso/ Resource

“Intérpretes para Personas con Dominio Limitado del Inglés” ***“Interpreters for People with Limited English Proficiency”***

- [from/de WA Law Help.org](#)
- [Spanish / Español](#)
- [Vietnamese / Tiếng Việt / Vietnamita](#)
- [Chinese \(Traditional\) / 中文 / Chino \(Tradicional\)](#)

41



WASCLA RESOURCES/ RECURSOS DE WASCLA

Visit <https://www.wascla.org> for the following resources and also sign up for the distribution list

- Online resource library
- Interpreter & Translator Directory
- Language Access Update calls:
Information sharing, networking, and coalition discussion
- Virtual meetings & webinars
- Customized consultation and training
- Contact: info@wascla.org

Visite <https://www.wascla.org> para obtener los siguientes recursos y también registrarse en la lista de distribución

- Biblioteca de recursos en línea
- Directorio de Intérpretes y Traductores
- Llamadas de Actualización de Acceso al Lenguaje
Intercambio de información, creación de redes y discusión de coaliciones
- Reuniones virtuales y seminarios web
- Consulta y capacitación personalizada
- Contacto: info@wascla.org

42