

Sección 6: Supervisión de la eficacia de la asistencia lingüística

A. Evaluación de la asistencia lingüística

Actualmente, la Asistencia lingüística se evalúa de varias formas, pero el equipo está estudiando métodos adicionales para evaluar este servicio:

1. **Encuesta de satisfacción del solicitante:** El personal de Salud Pública que realiza solicitudes de traducción e interpretación recibe una encuesta que recoge tanto su experiencia con el sistema HIT como su satisfacción con los servicios de traducción o interpretación (internos y de proveedores) en general. Los datos se recogen y revisan para determinar las necesidades de mejora de la calidad. Según proceda, los datos se comparten con el personal de la UJI y los proveedores individuales para abordar las preocupaciones inmediatas, pero también se revisan junto con otros datos trimestral y anualmente como parte de la estrategia general de mejora del proceso.
2. **Evaluación de la calidad de la traducción:** Para evaluar la calidad de la traducción, una muestra aleatoria del 10% de las solicitudes es evaluada en cuanto a calidad (tasa de error) en múltiples medidas por un proveedor de traducción diferente (traductor o proveedor). Los comentarios de los revisores se revisan con el personal de la Unidad de Justicia Lingüística y los proveedores de traducción (traductor o proveedor), y la Unidad de Justicia Lingüística trabaja para ayudar a abordar cualquier cambio en la práctica necesario para garantizar traducciones más precisas en el futuro.
3. **Encuesta de satisfacción del paciente:** La unidad de Evaluación Rápida y Evaluación de la Formación de la Oficina de Evaluación Sanitaria administra una encuesta anual de satisfacción de los pacientes en 14 clínicas de salud pública, que incluye preguntas que evalúan la competencia cultural del personal, como la prestación de servicios y materiales sensibles a los antecedentes culturales, la raza, la religión y el idioma de los pacientes. Las encuestas se facilitan en formato impreso en inglés y español. Se prepararon en chino, armenio y farsi para las clínicas que atienden a esas poblaciones. Los resultados se utilizan para mejorar la calidad del programa, introducir posibles cambios en las prácticas de las clínicas y determinar la formación necesaria del personal.
4. **Planes de control de calidad de los proveedores:** Anualmente, la Unidad de Justicia Lingüística revisa los Planes de Control de Calidad de cada uno de los proveedores del Acuerdo Marco de Servicios de Acceso Lingüístico. La revisión

determina si los proveedores están cumpliendo los requisitos básicos para seguir siendo elegibles para el acuerdo marco, incluida la evaluación periódica de sus traductores/intérpretes, la formación anual de su personal, etc.

5. **Datos de acceso lingüístico:** Los datos se recopilan mensualmente y se importan a una interfaz interna de PowerBI, donde el equipo puede revisar los patrones generales y como proporcionar datos a nivel de programa. El equipo está trabajando para desarrollar informes públicos de estos datos.

- a. *Solicitudes de traducción e interpretación:* El sistema HIT recopila datos importantes sobre todas las solicitudes de servicios, incluidos los idiomas solicitados, los traductores o proveedores utilizados, los tipos de documentos traducidos o el tiempo de respuesta.
- b. *Servicios telefónicos y de vídeo a la carta:* A través del proveedor que presta estos servicios, Salud Pública recibe un informe mensual de uso por cuenta, que incluye los idiomas utilizados y la duración de las llamadas. Además, cada programa con una cuenta puede ver su uso.
- c. *Facturas del proveedor:* El equipo realiza un seguimiento de las facturas recibidas, revisadas por el personal del programa, enviadas a finanzas y finalmente pagadas.
- d. *Registros electrónicos de la clínica:* Como parte de la admisión y actualizado según proceda, el personal de la clínica de salud pública obtiene información sobre el idioma preferido del cliente y documenta si se necesitaron, ofrecieron y proporcionaron servicios de interpretación.
- e. *Quejas:* También se recogen datos del proceso de quejas (véase la sección 6.b) para determinar tendencias.

B. Proceso de respuesta a las quejas sobre el acceso lingüístico

Este proceso está diseñado para recopilar la información necesaria para resolver las quejas relativas a supuestas violaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y de los servicios de acceso lingüístico dentro del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles (Salud Pública). Esto ayudará a Salud Pública a mejorar los servicios y a garantizar que todas las personas puedan acceder a los servicios que necesitan.

Se puede presentar una queja siempre que un cliente de Salud Pública considere que no se le proporcionaron las adaptaciones conforme a la ADA o los Servicios de Acceso

Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Lingüísticos apropiados. Este proceso es para presuntas violaciones que ocurrieron en un edificio de Salud Pública, como parte de un programa/servicio de Salud Pública, o con un miembro o socio de la fuerza laboral de Salud Pública.

1. Se puede acceder al formulario de quejas en línea en <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> para acceder a todos los formularios y recursos.

También se puede acceder a esta página a través de <http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Una vez enviada toda la información, Salud Pública acusará recibo de su queja por escrito en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha de presentación de la queja.
3. Salud Pública atenderá todas las quejas lo antes posible. En el caso de las quejas sobre el acceso lingüístico, Salud Pública las atenderá en un plazo máximo de 90 días laborables a partir de la fecha de recepción de su queja.

Las quejas sobre la ADA se tratarán lo antes posible y no más tarde de 90 días laborables a partir de la fecha de recepción de la queja. Si la modificación solicitada implica un coste significativo o cambios estructurales, Salud Pública evaluará la viabilidad y explorará soluciones alternativas que garanticen el acceso teniendo en cuenta los recursos disponibles.

Para cualquier pregunta, para hacer un seguimiento del estado de una queja o para solicitar una reunión informal para hablar de las preocupaciones relacionadas con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y el acceso lingüístico del Departamento, los clientes pueden ponerse en contacto con el Coordinador de Cumplimiento de la ADA de Salud Pública en la siguiente dirección:

Coordinador de Cumplimiento de la ADA

Teléfono: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

Correo electrónico: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Los clientes también pueden optar por ponerse en contacto con el Director Ejecutivo, Sección de Derechos Civiles de los Discapacitados en

Oficina Ejecutiva Principal, Sección de Derechos Civiles de los Discapacitados

500 West Temple Street, Room 754, Los Ángeles, California 90012

Teléfono: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

Correo electrónico: Adavis@ceo.lacounty.gov

Tenga en cuenta:

- El uso de este procedimiento informal de denuncia no es un requisito, ni impide la presentación de una denuncia ante el organismo de aplicación apropiado.
- Cualquier represalia, coacción, intimidación, amenaza, interferencia o acoso por la presentación de una queja está prohibida y debe comunicarse inmediatamente al Coordinador de Cumplimiento de la ADA de Salud Pública: (844) 914-1006 o a la Oficina del Director Ejecutivo (CEO) del Condado, Sección de Derechos Civiles de los Discapacitados: (213) 202-6944.