

SECCIÓN 4: PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS

A. Procedimientos

Traducción de documentos

- El personal del Programa de Salud Pública (solicitante) presenta una solicitud a través del portal interno Hub for Interpretation and Translation.
- La Unidad de Justicia Lingüística (UJL) trabajará con el solicitante y enviará el documento a uno de los traductores internos (personal contratado) o a un proveedor con contrato a través del Acuerdo Marco de Servicios de Acceso Lingüístico de Salud Pública (LASMA).
- Se exige que todos los documentos se elaboren utilizando [los principios del lenguaje sencillo](#) y que sean revisados por la Oficina de Comunicaciones y Asuntos Públicos (OCPA) para que lleven la marca. Los solicitantes pueden optar por que sus documentos sean revisados por la Unidad de Administración de Educación Sanitaria para el uso del lenguaje llano y por la OCPA a través del sistema HIT.

Servicio de interpretación

Salud Pública proporciona una gama de servicios con diferentes puntos de entrada y métodos para interactuar con los miembros de la comunidad.

InfoLine de Salud Pública o centros de llamadas específicos de los programas

La [InfoLínea de Salud Pública](#) proporciona recursos y servicios por teléfono a los residentes del Condado de Los Ángeles relacionados con COVID-19, inmunizaciones, recursos reproductivos, mentales, sanitarios y de bienestar. Algunos programas de Salud Pública tienen sus propios centros de llamadas específicos para la comunidad (Ver Apéndice A).

- Incorporan una opción de selección de idioma cuando la persona que llama marca. Cuando se hace una selección, o bien se les conecta con un empleado bilingüe para que responda, o bien el equipo trabaja con un proveedor externo de interpretación.
- Cuando se trabaja con un proveedor externo, se establece una llamada a tres bandas con el proveedor para que proporcione interpretación en directo.
- Si se necesita más tiempo para conectar con el intérprete, el personal del programa tomará los datos de la persona que llama y concertará una cita para más tarde.

Clínicas de salud pública, centros de salud regionales y otros programas de cara al público



- Cuando un cliente se registra en el mostrador de información o con la recepcionista, se le pregunta su idioma preferido. Si es necesario, el personal puede utilizar carteles para determinar la lengua hablada (véase la sección 4b más abajo).
- Los formularios que deban rellenarse se facilitarán en su idioma preferido y se llamará a un miembro bilingüe del personal para que le ayude. Si no hay personal bilingüe disponible, el centro se pondrá en contacto con un proveedor externo de servicios de interpretación.
- Si se necesita interpretación de atención médica, el centro tendrá que asignar a un miembro del personal que sea intérprete médico cualificado o conectar con un proveedor de interpretación externo.

Para las citas clínicas, esta información estará en el historial médico electrónico del cliente, y así, el personal estará preparado para ofrecer servicios en su idioma preferido, incluyendo, si es necesario, la conexión con un proveedor de interpretación externo.

Reuniones comunitarias

De forma virtual o presencial, las reuniones pueden celebrarse una sola vez, de forma puntual o ser de larga duración.

- Los programas determinan las necesidades de interpretación durante el proceso de inscripción o incorporación a la reunión.
- Si se necesita un intérprete, los programas seguirán el proceso que se indica a continuación.

Opciones para conectar con un proveedor externo de interpretación

Los programas de salud pública que necesitan servicios de interpretación con mayor frecuencia utilizan una cuenta de interpretación telefónica y por vídeo a la carta. Todos los demás pasarán por el sistema HIT para solicitar servicios de interpretación.

a. Interpretación telefónica y por vídeo a la carta

- Varios programas de cara al público disponen de una cuenta para conectarse directamente con los servicios a la carta, entre ellos el Control de Enfermedades Transmisibles Agudas, los Servicios Clínicos, los Servicios Comunitarios de Campo, la Prevención y el Control del Abuso de Sustancias, el Programa Veterinario y los Programas de la División de VIH y ETS.
- El personal puede conectarse con un intérprete de forma inmediata cuando lo necesite a través de sus cuentas en sus ordenadores o teléfonos.



b. Sistema Hub de Interpretación y Traducción (HIT)

- El personal de los programas de Salud Pública (solicitante) presenta una solicitud a través del portal interno Hub for Interpretation and Translation de Salud Pública, normalmente con al menos 2 semanas de antelación.
- La Unidad de Justicia Lingüística (UJL) trabajará con el solicitante y confirmará un proveedor de interpretación que esté contratado con Salud Pública a través del Acuerdo Marco de Servicios de Acceso Lingüístico (LASMA).
- Consulte el Apéndice B para obtener orientación sobre cómo trabajar con un intérprete.

B. Identificación de los idiomas preferidos

Salud Pública identifica los idiomas preferidos de varias maneras.

Centros de llamadas:

- Estos centros de llamadas tienen la opción de que las personas que llaman seleccionen su idioma pulsando un botón o diciendo su idioma.

Programas de cara al público

- Personal multilingüe: Salud Pública dispone de una lista de personal bilingüe certificado. La certificación requiere que el personal pase una prueba con Recursos Humanos de Salud Pública o con un proveedor lingüístico. Este personal se encuentra en muchos de nuestros sitios de cara al público y puede ayudar a proporcionar traducción/interpretación cuando sea necesario.
- Carteles de preferencia lingüística: Se trata de carteles impresos en nuestros sitios de cara al público que son fácilmente visibles para que un miembro de la comunidad señale su idioma preferido. (Véase el Apéndice B)
- Tarjetas de preferencia lingüística: Son similares a los carteles, pero más pequeñas y se pueden llevar fácilmente. Los miembros de la comunidad pueden señalar la lengua que solicitan. (Véase el Apéndice B)

Reuniones comunitarias

- Para las reuniones con un proceso de inscripción, se incluye una pregunta sobre las necesidades de interpretación y otras adaptaciones de accesibilidad.
- Para las reuniones públicas abiertas, especialmente las que se rigen por la Ley Brown, la información sobre cómo solicitar adaptaciones figura en el orden del día o en la página web de la reunión.



C. Documentos vitales

Las operaciones de Salud Pública incluyen:

- centros de salud, servicios de laboratorio,
- operaciones de permisos e inspección de salud ambiental,
- vigilancia de enfermedades transmisibles,
- la emisión de órdenes de salud pública (por ejemplo, órdenes de aislamiento o cuarentena), y
- otros programas y servicios que requieren una interacción y comunicación continuas con nuestros pacientes, clientes y la comunidad del Condado de Los Ángeles.

Los documentos vitales para los programas y servicios de Salud Pública abarcan desde la educación de los pacientes y las instrucciones de seguimiento médico y las alertas de enfermedades transmisibles (por ejemplo, el virus del Nilo Occidental, la gripe aviar, la calidad del agua de los océanos) hasta las órdenes de salud pública. Comprendemos el valor de estos documentos a la hora de apoyar y proteger la salud y el bienestar de las comunidades a las que servimos y, por ello, nos aseguramos de que estén disponibles en los idiomas y formatos convenientes para su uso por parte de nuestros pacientes y clientes, y del público en general.

Entre los documentos vitales se incluyen

- Avisos de derechos y obligaciones
- Comunicaciones a pacientes y clientes
- Avisos y alertas sanitarias
- Formularios y solicitudes
- Documentos jurídicos y políticos
- Documentos y materiales programáticos

He aquí algunas páginas web de Salud Pública:

- Centros de salud pública: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Biblioteca de materiales educativos:
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Línea de información sobre salud pública:
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

La página web de Salud Pública se actualizará para introducir mejoras relacionadas con la navegación, la accesibilidad y el acceso lingüístico. Además, LJU sigue trabajando con



los equipos del Programa de Salud Pública para traducir todos los documentos vitales y las hojas informativas críticas.

D. Política sobre intérpretes sin formación

Un extracto de la Política de Salud Pública 362 - Política de interpretación lingüística

No se puede pedir a un paciente que traiga a su propio intérprete. El uso de un familiar o amigo puede dar lugar a una violación de la confidencialidad y/o a la reticencia del paciente a revelar información personal que sea crítica para los servicios que se le están prestando. Se desaconseja encarecidamente el uso de familiares y/o amigos como intérpretes.

Se puede recurrir a un familiar o amigo para interpretar sólo durante emergencias médicas en las que cualquier retraso podría resultar perjudicial para el paciente, y sólo hasta que se disponga de un Intérprete Cualificado.

Si, tras informar claramente al paciente de que dispone de Servicios de Interpretación Cualificados gratuitos, el paciente puede solicitar específicamente que prefiere que su familiar/amigo facilite la comunicación. El familiar/amigo también tendría que estar de acuerdo en proporcionar dicha asistencia, Y la confianza en ese adulto para dicha asistencia tendría que ser considerada apropiada dadas las circunstancias por el personal de Salud Pública.

Los hijos menores de edad (menores de 18 años) no deben ser utilizados como intérpretes, excepto en situaciones extraordinarias, como emergencias médicas en las que cualquier retraso podría resultar perjudicial para un paciente o para el público, y sólo hasta que se disponga de un Intérprete Cualificado.

El uso de familiares, amigos o hijos menores para interpretar en las circunstancias mencionadas deberá documentarse en el historial médico.