



**Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.**

**Oficina de Derechos Civiles**

**PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO**

**2024**

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCTION ..... 2

PURPOSE AND AUTHORITY ..... 6

ELEMENTS AND ACTION STEPS ..... 8

ELEMENT 1: Assessment: Needs and Capacity..... 9

ELEMENT 2: Interpretation Services ..... 10

ELEMENT 3: Written Translations..... 14

ELEMENT 4: Policies, Procedures, Practices ..... 17

ELEMENT 5: Notification of the Availability of Language Assistance at No Cost..... 18

ELEMENT 6: Staff Training ..... 19

ELEMENT 7: Assessment & Accountability: Access, Quality, Resources, Reporting ..... 21

ELEMENT 8: Consultations with Health Care and Human Services Partners ..... 22

ELEMENT 9: Digital Information..... 24

ELEMENT 10: Grant Assurance and Compliance by Recipients of HHS Funding ..... 27

APPENDIX A: 2023 HHS Updated Language Access Plan ..... 28

APPENDIX B: Definitions ..... 28

APPENDIX C: Language Access Related Resources ..... 33

## INTRODUCCIÓN



Hola:

Soy Melanie Fontes Rainer, mexicoestadounidense y arizoniana de quinta generación. Las historias de mi familia, mis raíces y nuestras experiencias colectivas moldean quién soy y el trabajo que hago como directora de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS). Estoy orgullosa de mi herencia y mi cultura. Pienso en mi familia todos los días en nuestro trabajo: en lo que han experimentado y superado, y en cómo llegué hasta aquí. Como nación de innumerables culturas, tradiciones e idiomas, la diversidad es nuestra mayor fortaleza. Garantizar que todas las personas tengan acceso a la atención médica en todas las comunidades es de importancia fundamental.

Aproximadamente 68 millones de personas en los Estados Unidos hablan un idioma distinto del inglés en casa, y de ellos, el 8.2 % habla inglés menos que muy bien y cumple con la definición del HHS de dominio limitado del inglés (LEP): no hablan inglés como su idioma preferido y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender inglés. Los datos muestran que las tasas de LEP son más altas en ciertas comunidades de color y entre personas con ingresos más bajos. También hay una falta de acceso lingüístico significativo a nivel nacional, lo que puede llevar a un acceso desigual a los programas y servicios que ofrecemos en el HHS. Si los proveedores de atención médica no pueden comunicarse claramente con sus pacientes, ¿cómo pueden establecer una relación de confianza, y cómo pueden los pacientes apreciar la gravedad de lo que les sucede o comprender lo que necesitan para mejorar?

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio prohíben que las entidades que reciben asistencia financiera federal discriminen por motivos de raza, color, origen nacional y discapacidad, entre otras cosas. Esto significa que las entidades de atención médica deben brindar igualdad de oportunidades a las personas para participar y beneficiarse de los programas. Las comunicaciones con las personas con discapacidades deben ser tan efectivas como con las demás y se deben tomar medidas razonables para brindar un acceso significativo a las personas con LEP. Las obligaciones de tomar medidas para brindar un acceso significativo a las personas con LEP también se aplican a los destinatarios secundarios de asistencia financiera federal, que, del mismo modo, deben cumplir con todas las leyes de derechos civiles aplicables.

La Administración Biden-Harris y el secretario Becerra están profundamente comprometidos a eliminar las barreras que enfrentan las personas para obtener información, servicios y beneficios de los programas del HHS que lleva a cabo y a los cuales brinda asistencia financiera el gobierno federal. Con ese fin, la Oficina de Derechos Civiles ha actualizado este Plan de Acceso Lingüístico por primera vez desde 2014 para atender mejor a nuestras comunidades. Este plan guiará a la Oficina de Derechos Civiles para garantizar el acceso equitativo a nuestras actividades y promover la equidad para todas las personas.

Atentamente,  
Melanie Fontes Rainer  
Directora de la Oficina de Derechos Civiles

La Oficina de Derechos Civiles (OCR), del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS) administra y hace cumplir las leyes federales que garantizan que las personas que reciben servicios de programas que el HHS lleva a cabo o financia no estén sujetas a discriminación y que la privacidad y seguridad de la información de salud de las personas esté protegida. Al trabajar para erradicar la discriminación en la prestación de servicios que el HHS lleva a cabo y financia y al proteger la privacidad, la seguridad y el acceso a la información médica, la OCR empodera a las personas y a las familias, fortalece la integridad del sistema de atención médica y promueve la misión del HHS de mejorar la salud y el bienestar de todas las personas en todo el país.

Como agencia de aplicación de la ley, la OCR investiga quejas, realiza revisiones de cumplimiento, desarrolla políticas, promulga regulaciones, proporciona asistencia técnica y educa al público sobre los derechos civiles y las leyes de conciencia federales que prohíben a los destinatarios de la asistencia financiera federal del HHS discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo, religión, conciencia y sobre las leyes de privacidad, seguridad y notificación de infracciones de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) que protegen la privacidad y seguridad de la información médica. A través de su trabajo, la OCR se esfuerza por promover y proteger la privacidad de la información médica y la seguridad nacional de los sistemas de atención médica de nuestra nación, incluyendo la implementación y regulación de las normas de privacidad, seguridad y notificación de infracciones de HIPAA, y la Ley y Norma de Seguridad del Paciente. La OCR también tiene como objetivo salvaguardar el acceso no discriminatorio a los sistemas de servicios sociales y de atención médica de nuestra nación, y proporciona herramientas para que las entidades y las personas cubiertas comprendan sus derechos y obligaciones según la ley.

Aproximadamente 68 millones de personas en los Estados Unidos hablan un idioma distinto del inglés en casa, y de ellos, el 8.2 % habla inglés menos que muy bien y cumple con la definición del HHS de dominio limitado del inglés (LEP): no hablan inglés como su idioma preferido y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender inglés. Los datos muestran que las tasas de LEP son más altas en ciertas comunidades de color y entre personas con ingresos más bajos y que hay una falta de acceso lingüístico significativo en este país, lo que puede conducir a un acceso desigual a los programas y servicios del HHS.

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio prohíben que las entidades que reciben asistencia financiera federal discriminen por motivos de raza, color, origen nacional y discapacidad, entre otras cosas. Esto significa que los destinatarios de los fondos del HHS, como proveedores de atención médica y planes de salud, deben brindar igualdad de oportunidades para participar y beneficiarse de los programas. Las comunicaciones con las personas con discapacidades deben ser tan efectivas como con las demás; y se deben tomar medidas razonables para brindar un acceso significativo a las personas con LEP. Las obligaciones de tomar medidas para brindar un acceso significativo a las personas con LEP también se aplican a

los destinatarios secundarios de asistencia financiera federal, que, del mismo modo, deben cumplir con todas las leyes de derechos civiles aplicables.

Aunque el Título VI no se aplica a las actividades realizadas a nivel federal, la Orden Ejecutiva 13166 estableció un objetivo para todas las agencias federales de “examinar los servicios que proporcionan y desarrollar e implementar un sistema mediante el cual las personas con LEP puedan acceder de manera significativa a esos servicios de manera consistente con, y sin sobrecargar indebidamente, la misión fundamental de la agencia”. En consecuencia, este Plan de Acceso Lingüístico establece las medidas que tomará la OCR para garantizar un acceso significativo a los servicios de la OCR por parte de las personas con LEP y una comunicación efectiva para las personas con discapacidades. La OCR participa periódicamente en importantes asuntos de acceso lingüístico que afectan a un número significativo de personas con LEP.

- El HHS relanzó el Comité Directivo de Acceso Lingüístico en octubre de 2022. La directora del OCR, Melanie Fontes Rainer, presidió la primera reunión y el secretario Xavier Becerra y la subsecretaria Andrea Palm asistieron a la primera reunión del comité para brindar su apoyo y subrayar la importancia del comité y su misión. De ahora en adelante, el Comité Directivo de Acceso Lingüístico estará a cargo de implementar los objetivos integrales de acceso lingüístico del Plan de Equidad del HHS.
- La OCR investigó al Tribunal Superior de Maricopa en Arizona después de recibir quejas de que no tradujo con servicios de idiomas documentos esenciales para hispanohablantes involucrados en procedimientos de bienestar infantil. Tras la investigación, el Tribunal Superior de Maricopa acordó cambiar sus prácticas. En el futuro, el Tribunal notificará a las personas con LEP que hay servicios de idiomas gratuitos disponibles y que las grabaciones de audio y video de las audiencias en los 3 idiomas principales encontrados por el Tribunal están disponibles para cualquier persona que las necesite.<sup>1</sup>
- La OCR emitió una orientación para los estados, recordándoles que, a medida que realizan redeterminaciones de Medicaid como parte del proceso de reversión luego del vencimiento de la condición de inscripción continua de la Ley Familias Primero de Respuesta al Coronavirus, deben asegurarse de que las personas elegibles con LEP tengan acceso lingüístico significativo y que las personas con discapacidades tengan una comunicación efectiva para garantizar que no

---

<sup>1</sup> Comunicado de prensa, HHS, Noticias, *HHS Office for Civil Rights Works with Arizona State Court to Ensure Meaningful Access for People with Limited English Proficiency* (22 de nov. de 2022), <https://www.hhs.gov/about/news/2022/11/22/hhs-office-for-civil-rights-works-with-arizona-state-court-to-ensure-meaningful-access-for-people-with-limited-english-proficiency.html>.

experimenten una interrupción innecesaria en la cobertura de Medicaid y del Programa de Seguro Médico para Niños.<sup>2</sup>

- La OCR publicó el primer "Informe anual sobre el progreso del acceso lingüístico" a nivel del departamento, que resume el progreso que ha logrado el departamento en mejorar la provisión de un acceso significativo a servicios de asistencia lingüística para personas con LEP. El informe también identifica las medidas para continuar y fortalecer este trabajo en todo el HHS en el futuro, incluyendo: la creación de un nuevo puesto de coordinador de acceso lingüístico del HHS; el establecimiento de un centro de acceso lingüístico centralizado para el HHS; la actualización y revisión del Plan de Acceso Lingüístico 2013 del HHS y la adopción de medidas para abordar los problemas identificados en las investigaciones de la OCR sobre las quejas de personas con LEP presentadas contra el HHS.<sup>3</sup>
- El HHS publicó su Plan de Acceso Lingüístico actualizado para todo el departamento. El Plan de Acceso Lingüístico actualizado establece orientación práctica, mejores prácticas y medidas de acción para que las divisiones de operaciones y de personal del HHS desarrollen sus propios planes de acceso lingüístico específicos por agencia. Este plan de acceso lingüístico de la OCR se ajusta a los estándares establecidos en el Plan de Acceso Lingüístico del HHS.<sup>4</sup>
- La OCR, en cooperación con el Departamento de Seguridad Nacional y la Agencia Federal de Gestión de Emergencias, finalizó una revisión de cumplimiento de los esfuerzos de respuesta a la pandemia de COVID-19 de 19 estados y brindó asistencia técnica.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Carta de Melanie Fontes Rainer, directora de la Oficina de Derechos Civiles del HHS, a los funcionarios de salud de los estados (4 de abril de 2023), <https://www.hhs.gov/sites/default/files/medicaid-unwinding-letter.pdf>.

<sup>3</sup> *Id.*

<sup>4</sup> Plan de Acceso Lingüístico del HHS 2023, <https://www.hhs.gov/sites/default/files/language-access-plan-2023.pdf>.

<sup>5</sup> Comunicado de prensa, HHS, Noticias, *El HHS, el DHS y la FEMA anuncian la finalización de la revisión plurianual de las iniciativas estatales para ofrecer acceso lingüístico durante la emergencia de salud pública por el COVID-19 (18 de mar. de 2024)*, <https://www.hhs.gov/es/about/news/2024/03/18/hhs-dhs-fema-announce-completion-multi-year-review-state-efforts-provide-language-access-during-covid-19-public-health-emergency.html>.

## PROPÓSITO Y AUTORIDAD

El presidente Joseph R. Biden ha promulgado cuatro Órdenes Ejecutivas (EO) que refuerzan el acceso significativo a través de la asistencia lingüística: EO 13985, [Fomento de la equidad racial y el apoyo a las comunidades desatendidas a través del gobierno federal](#);<sup>6</sup> EO 13995, [Aseguramiento de una respuesta y recuperación equitativas ante la pandemia](#);<sup>7</sup> EO 14031, [Fomento de la equidad, la justicia y las oportunidades para los asiático-estadounidenses, los hawaianos nativos y los isleños del Pacífico](#);<sup>8</sup> y EO 14091, [Fomento adicional de la equidad racial y el apoyo a las comunidades desatendidas a través del gobierno federal](#).<sup>9</sup>

De conformidad con la EO 13985, el departamento emitió el Plan de Acción de Equidad del HHS en abril de 2022, que establece objetivos, metas y requisitos de acceso lingüístico del departamento más allá de los requeridos por la EO 13166 y la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio (Sección 1557).<sup>10</sup> La política de la OCR desde hace mucho tiempo ha sido brindar un acceso significativo a los programas y servicios de la OCR a las personas con LEP.<sup>11</sup>

La OCR ha desempeñado y seguirá desempeñando un papel en ayudar a los programas que lleva a cabo el HHS a mejorar el acceso de las personas con LEP. La OCR trabaja en colaboración con las divisiones de operaciones y de personal del HHS para hacer que los derechos civiles y la prestación de servicios efectivos de acceso lingüístico sean una parte integral de los programas del HHS. Los esfuerzos de la OCR en este sentido incluyen:

---

<sup>6</sup> La EO 13985 exige que cada agencia "elabore un plan para abordar cualquier barrera potencial que las comunidades y personas desatendidas puedan enfrentar para inscribirse y acceder a los beneficios y servicios de los programas federales".

<sup>7</sup> La EO 13995 creó el Grupo de Trabajo sobre Equidad en la Salud del COVID-19, encargado de formular recomendaciones para que las agencias proporcionen una comunicación, mensajes y divulgación eficaces y culturalmente adaptados a las comunidades desatendidas.

<sup>8</sup> La EO 14031 ordena al secretario Becerra copresidir la Iniciativa de la Casa Blanca sobre Asiático-Estadounidenses, Hawaianos Nativos e Isleños del Pacífico (WHIAANHPI), un grupo de trabajo interinstitucional federal dirigido a "promover la equidad, la justicia y las oportunidades para las comunidades asiático-estadounidenses (AA) y de hawaianos nativos e isleños del Pacífico (NHPI) mediante la coordinación de los esfuerzos de formulación de políticas y desarrollo de programas interinstitucionales federales para eliminar las barreras a la equidad, la justicia y las oportunidades que enfrentan las comunidades AA y NHPI". El acceso lingüístico es uno de los tres temas clave que afectan a la salud y el bienestar de las comunidades AA y NHPI.

<sup>9</sup> La EO 14091 exige a las agencias que "consideren oportunidades de mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad y mejorar los servicios de asistencia lingüística para asegurar que todas las comunidades puedan relacionarse con las respectivas oficinas de derechos civiles de las agencias, incluyendo la aplicación plena del Decreto 13166 del 11 de agosto de 2000 (Mejora del acceso a los servicios para las personas con LEP)".

<sup>10</sup> La Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio establece que "una persona no deberá hacerlo, por los motivos prohibidos en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (título 42, sección 2000d y ss. del Código de los Estados Unidos [USC]), [raza, color, origen nacional (es decir, LEP)]". Título 42, sección 18116 (a) del USC.

<sup>11</sup> Los términos clave utilizados en este plan se definen en el glosario adjunto como Apéndice B.

- Presidir el Comité Directivo de Acceso Lingüístico del HHS, responsable de promover y coordinar los esfuerzos continuos del departamento para mejorar el acceso de las personas con LEP a los programas y actividades que lleva a cabo el HHS.
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos de no discriminación en la formulación de políticas nacionales o en los documentos normativos propuestos.
- Realizar capacitaciones sobre derechos civiles que cubren el Título VI y el LEP para los componentes del HHS. Los programas de capacitación están diseñados para garantizar que los componentes del HHS comprendan plenamente las responsabilidades de sus destinatarios según el Título VI con el fin de que tomen medidas razonables para brindar un acceso significativo a sus programas, actividades y servicios.
- Brindar asistencia técnica a través de la difusión de información a los componentes del HHS, incluyendo horarios de oficina, texto de ejemplo para los planes de acceso lingüístico específicos por agencia y comentarios sobre esos planes. El texto de ejemplo y los comentarios brindan instrucciones paso a paso sobre cómo redactar e implementar planes de acceso lingüístico específicos por agencia.
- Recibir e investigar quejas que aleguen infracciones de las autoridades legales delegadas de la OCR relacionadas con el acceso lingüístico y la comunicación efectiva, incluyendo el Título VI, la Sección 1557 y la Sección 508.
- Realizar actividades de divulgación y publicar documentos de orientación para informar a las comunidades reguladas sobre sus obligaciones en virtud, por ejemplo, del Título VI, la Sección 1557 y la Sección 508, y para garantizar que las comunidades estén en cumplimiento con dichas autoridades.

## **ELEMENTOS Y MEDIDAS DE ACCIÓN**

Este Plan de Acceso Lingüístico representa la política y estrategia de acceso lingüístico de la OCR para mejorar el acceso de las personas con LEP a los servicios y programas ofrecidos por la OCR. Este plan identifica las medidas y los plazos específicos que la OCR debe cumplir para garantizar la plena implementación de la política del departamento a nivel de programas.

ELEMENTO 1: Evaluación: necesidades y capacidad

ELEMENTO 2: Servicios de interpretación

ELEMENTO 3: Traducciones escritas

ELEMENTO 4: Políticas, procedimientos y prácticas

ELEMENTO 5: Notificación de la disponibilidad de asistencia lingüística sin costo

ELEMENTO 6: Capacitación del personal

ELEMENTO 7: Evaluación y rendición de cuentas: acceso, calidad, recursos, informes

ELEMENTO 8: Consulta con socios de atención médica y servicios humanos

ELEMENTO 9: Información digital

ELEMENTO 10: Garantía de subvención y cumplimiento por parte de los destinatarios de fondos del HHS

## **ELEMENTO 1: Evaluación: necesidades y capacidad**

En marzo de cada año, la OCR evaluará en qué medida los clientes, incluyendo los beneficiarios u otros socios de atención médica y servicios humanos, solicitaron, accedieron a o necesitaron de alguna otra manera asistencia lingüística o material en su propio idioma, y desarrollará una solicitud de presupuesto para satisfacer las necesidades de asistencia lingüística previstas para el año siguiente.

La OCR evaluará de forma continua las necesidades de asistencia lingüística de los clientes actuales y potenciales para fundamentar las políticas, los procesos y los presupuestos necesarios para aumentar la conciencia e implementar servicios de asistencia lingüística que aumenten el acceso a los respectivos programas, actividades y servicios para las personas con LEP.

Esta evaluación incluirá 1) la identificación de los idiomas distintos del inglés, incluyendo la lengua de señas estadounidense (ASL) u otras lenguas de señas, hablados por la población que probablemente acceda o necesite y sea elegible para recibir los servicios de la agencia, y 2) las barreras (incluyendo las barreras de recursos) que impiden la prestación de una interpretación y una comunicación escrita eficaces con personas con LEP.

### **Medidas de acción:**

- a. Cada año, la OCR participará en al menos una sesión de escucha, organizada por la OCR o el HHS en su conjunto, para conocer los desafíos y las oportunidades de mejora en los esfuerzos de acceso lingüístico de la agencia, y consultar a expertos en la materia para determinar si el programa de acceso lingüístico actual de la agencia es eficaz y cumple con la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, así como con este Plan de Acceso Lingüístico. La OCR también puede considerar evaluar la calidad de los servicios de asistencia lingüística prestados.
- b. Participar en al menos un grupo de trabajo interinstitucional o intrainstitucional sobre acceso lingüístico, como el Comité Directivo de Acceso Lingüístico del HHS, que preside el director de la OCR, o el Grupo de Trabajo Federal de Acceso Lingüístico, para identificar métodos para mejorar la competencia de la agencia en la prestación de servicios de asistencia lingüística, como la contratación y el apoyo equitativo de personal bilingüe y multilingüe calificado y personal competente en ASL, para proporcionar una comunicación directa "en el propio idioma" y también garantizar la disponibilidad y el uso eficaz de los servicios de interpretación y traducción contratados.
- c. Tomar medidas específicas para desarrollar o modificar políticas o prácticas que garanticen que los servicios de asistencia lingüística de la agencia sean adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes y asesorar a los funcionarios de la

agencia sobre la actualización del plan de acceso lingüístico de la agencia según sea necesario.

- d. El personal de la OCR puede determinar si una persona necesita asistencia lingüística de varias maneras:
- autoidentificación voluntaria por parte de la persona con LEP o de su acompañante;
  - pregunta afirmativa sobre el idioma principal de la persona en caso de que se haya autoidentificado como que necesita servicios de asistencia lingüística;
  - contratación de personal multilingüe calificado o de un intérprete calificado para verificar el idioma principal de la persona;
  - uso de una tarjeta o cartel de identificación del idioma “Yo hablo”, incluyendo dialectos de los idiomas aplicables;
  - identificación de las preferencias lingüísticas al realizar evaluaciones de vigilancia de la salud de la población;
  - inclusión de investigaciones multilingües sobre enfermedades;
  - uso de herramientas estatales de mapeo demográfico que incluyan la preferencia lingüística y la discapacidad para la priorización de la población.

El personal de la OCR no debe hacer suposiciones sobre el idioma principal de una persona por motivos de raza, color, origen nacional o discapacidad. Las personas sordas o con discapacidad auditiva pueden no comunicarse mediante el ASL y tener un dominio limitado del inglés escrito y hablado. Pueden necesitar una ayuda o servicio auxiliar diferente, como el apoyo en una lengua de señas de otra región o país o la contratación de un intérprete sordo o sordo certificado. Otras consideraciones a la hora de identificar un idioma incluyen preguntar sobre la región, el municipio, el pueblo, la comunidad específica o las preferencias dialécticas de la persona, para garantizar la correcta identificación del idioma y dialecto preferidos.

## **ELEMENTO 2: Servicios de interpretación**

Los servicios de interpretación son esenciales para garantizar un acceso significativo e igualdad de oportunidades para participar plenamente en los servicios, actividades, programas u otros beneficios administrados o financiados por la OCR. El personal debe asegurarse de que todos los intérpretes que utilice estén calificados para brindar el servicio y comprendan y apliquen la ética de la interpretación y las necesidades de confidencialidad del cliente. La definición de intérprete calificado se encuentra en el Apéndice B.

Las personas con discapacidad tienen derecho a ayudas y servicios auxiliares adecuados cuando sea necesario para brindarles igualdad de oportunidades para beneficiarse de los programas y actividades de la OCR. Las ayudas y servicios auxiliares incluyen, entre otros, intérpretes de lengua de señas calificados en el lugar o mediante servicios de interpretación

remota por video (VRI). La asistencia lingüística se puede proporcionar a través de una variedad de medios, incluyendo personal bilingüe y multilingüe calificado e intérpretes calificados que brinden interpretación en persona, por teléfono, remota de voz y video o cualquier otro tipo de interpretación.

La OCR no reclutará a los hijos de la persona para recibir asistencia lingüística; solo se debe recurrir a familiares o miembros de la comunidad en circunstancias excepcionales o cuando la persona con LEP solicite su asistencia lingüística. Se puede recurrir a un niño menor de edad, un familiar o un miembro de la comunidad para que brinde asistencia lingüística como medida temporal mientras se encuentra un intérprete calificado en una emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de una persona o del público cuando no haya un intérprete calificado para la persona con LEP inmediatamente disponible. Hay situaciones muy limitadas en las que un adulto, no calificado como intérprete, que acompaña a una persona con LEP puede actuar como intérprete. Cuando la OCR necesite comunicarse directamente con personas con LEP, en la medida de lo posible, la OCR debe utilizar intérpretes calificados, traductores calificados o personal bilingüe o multilingüe calificado.<sup>12</sup>

La OCR no puede recurrir a un adulto que acompaña a una persona con discapacidad para que actúe como intérprete, a menos que la persona con discapacidad solicite al adulto que actúe como intérprete, el adulto esté de acuerdo y la confianza en el adulto sea adecuada. La agencia no puede recurrir a un niño que acompaña a una persona con discapacidad para que actúe como intérprete, excepto en una emergencia que implique una amenaza inminente para la seguridad o el bienestar cuando no se disponga de otro intérprete. La OCR no exigirá a una persona con discapacidad que lleve a otra persona para que actúe como intérprete. También es imprescindible que el público sepa que la OCR le proporcionará servicios de interpretación gratuitos.

Aunque la idoneidad de un intérprete variará en función de las necesidades, el contexto y el entorno, por lo general, el intérprete debe tener competencia en la materia del tema o temas que se van a interpretar, demostrando una formación académica o experiencia profesional relevante en dichos temas. También se necesitan intérpretes calificados para garantizar una interpretación culturalmente adecuada y precisa. Cabe destacar que los intérpretes no tienen que estar certificados para estar calificados, ya que no todos los idiomas tienen certificación disponible.

El coordinador de acceso lingüístico de la OCR, o su equivalente, actuará como único punto de contacto para la interpretación en la OCR y desarrollará procedimientos para que la agencia proporcione servicios de interpretación y desarrolle o proporcione de otro modo capacitación al personal para garantizar que todos los empleados con contacto público puedan proporcionar servicios de interpretación según sea necesario y de manera oportuna.

### **Medidas de acción:**

---

<sup>12</sup> Consulte el título 45, sección 92.201 (e)(3) del Código de Regulaciones Federales (CFR).

- a. La OCR es responsable de establecer procedimientos a nivel de toda la OCR para proporcionar servicios de interpretación de una manera que garantice una comunicación oportuna entre las personas con LEP y las personas con discapacidades y la OCR. Los procedimientos deben abordar los diversos métodos para proporcionar servicios de interpretación, incluyendo los procedimientos que garantizan la prestación de servicios efectivos de interpretación remota de voz y video.
- b. La OCR es responsable de desarrollar y administrar un programa remoto de interpretación de voz y video para cada división de la OCR que garantice que las personas con LEP sepan que la OCR brindará servicios de interpretación sin costo y brindará orientación sobre cómo obtener los servicios de interpretación de la OCR, siempre que estén disponibles. Estos programas deberían tener en cuenta el hecho de que el crecimiento de los sistemas integrados de indicaciones grabadas ha hecho que sea más difícil para las personas con LEP pasar por varios “árboles telefónicos” para llegar hasta un intérprete. Dado que exigir respuestas a indicaciones automáticas para obtener asistencia en el propio idioma puede impedir lograr un acceso significativo, se deberían explorar otras opciones para acceder al servicio de idiomas de forma más directa.
- c. La OCR debe evaluar su programa de interpretación remota de voz y video, consultar con expertos en la materia, hacer recomendaciones para mejorar la eficacia del programa y proporcionar una justificación presupuestaria para las acciones que mejoren el programa.
- d. Para los fines de las actividades y servicios en los que la OCR interactúa con personas y comunidades con LEP, se deben desarrollar métodos y mecanismos para garantizar que las comunidades con LEP sepan que la OCR les brindará servicios de interpretación sin costo y brindará información sobre cómo obtener servicios de interpretación. Los métodos incluyen, entre otros, la convocatoria de sesiones de escucha con socios de servicios humanos y de atención médica, encuestas y grupos focales con comunidades con LEP y asociaciones con organizaciones sin fines de lucro relacionadas con comunidades con LEP. Cada año siguiente, el coordinador de acceso lingüístico de la OCR, o su equivalente, debe asesorar a los líderes de la OCR sobre si es necesario realizar actividades de difusión adicionales.
- e. La OCR debe desarrollar métodos para rastrear e informar el número de solicitudes de servicios de interpretación, el tipo de interpretación solicitada, los idiomas solicitados y el tiempo de respuesta en el que se proporcionó la interpretación.
- f. Cada año fiscal, se debe presentar una justificación presupuestaria para la difusión de un mensaje para dar a conocer los servicios de interpretación disponibles.

- g. Elaborar criterios para evaluar la capacidad del personal bilingüe o del personal de interpretación de lengua de señas para prestar servicios de interpretación y garantizar que dichos empleados reciban una compensación adecuada si se los convoca para prestar servicios de interpretación. Solo el personal que haya sido evaluado como poseedor de un dominio avanzado del idioma (según la definición de personal bilingüe/multilingüe de la OCR) puede comunicarse con personas con LEP o personas con discapacidades que requieran interpretación en lengua de señas. La OCR también considerará criterios para otorgar puntos en las decisiones de contratación de candidatos bilingües y multilingües. Se desaconseja depender excesivamente de personal voluntario en lugar de utilizar intérpretes profesionales.
- h. Considerar mantener una lista de personal calificado bilingüe y multilingüe capaz de proporcionar servicios de interpretación competentes que identifique la información de contacto del empleado y el idioma o los idiomas en los que es competente para interpretar. Diseñar un plan sobre cómo se capacitará al personal para responder a las solicitudes de servicios de asistencia lingüística y quién puede recurrir al personal para realizar servicios de asistencia lingüística.
- i. Establecer una lista de todos los contactos y otros recursos disponibles para la OCR y calificados para brindar interpretación en el lugar, interpretación telefónica y VRI a personas con LEP y personas con discapacidades que requieren interpretación en lengua de señas y buscan información o acceso a programas y actividades de la agencia.
- j. Desarrollar un mecanismo para supervisar y evaluar los servicios de interpretación.
- k. Como oficina que atiende directamente al público, la OCR continuará utilizando interpretación telefónica para sus líneas de ayuda. Como mínimo, las líneas de ayuda conectarán rápidamente a las personas que hablan los 15 idiomas más comúnmente hablados por personas con LEP en los estados relevantes (según los datos relevantes más recientes de la Oficina del Censo de los EE. UU., los 15 principales a nivel nacional de 2017 a 2022 son: árabe, bengalí, chino, farsi, francés, criollo haitiano, hindi, japonés, coreano, polaco, portugués, ruso, español, tagalo y vietnamita) con intérpretes telefónicos. En función de las necesidades de la comunidad o la persona, puede que sean necesarios más idiomas y también deberían incluirse.
- l. La OCR participará en al menos un grupo de trabajo interinstitucional o intrainstitucional para aprender y compartir prácticas efectivas para mejorar la asistencia lingüística de interpretación y hacer recomendaciones a los respectivos

jefes de agencias para mejorar sus programas de asistencia lingüística de interpretación.

- m. La OCR incluirá disposiciones para garantizar que los servicios de interpretación sean accesibles para las personas con discapacidades, incluyendo aquellas que son sordas o tienen discapacidad auditiva o que tienen otras discapacidades relacionadas con la comunicación. Esto puede incluir proporcionar interpretación en lengua de señas, subtítulos o apoyo de comunicación accesible adicional. Algunos ejemplos de modos comunes de comunicación visual se encuentran en la siguiente fuente: [Informe empresarial de la ADA: Cómo comunicarse con personas sordas o con discapacidad auditiva en entornos hospitalarios \(en inglés\)](#).

### **ELEMENTO 3: Traducciones escritas**

Los documentos esenciales incluyen información importante de programas, documentos que son esenciales para obtener el consentimiento, formularios de quejas, solicitudes de participación en un programa o actividad o para recibir servicios o beneficios, avisos escritos de servicios de asistencia lingüística, criterios de elegibilidad y avisos de derechos o avisos de denegación, pérdida o disminución de servicios o beneficios. Como mínimo, se deberá proporcionar aviso sobre los derechos a la no discriminación y la disponibilidad de idiomas gratuitos y cualquier servicio auxiliar apropiado en los 15 idiomas principales hablados por personas con LEP en los Estados Unidos. En consecuencia, OCR traducirá sus documentos esenciales a los siguientes idiomas de uso frecuente: árabe, bengalí, chino<sup>13</sup> (tradicional y simplificado), farsi, francés, criollo haitiano, hindi, japonés, coreano, polaco, portugués, ruso, español, tagalo y vietnamita<sup>14</sup>. La OCR puede agregar idiomas adicionales o traducir documentos adicionales cuando las evaluaciones de impacto indiquen que hacerlo daría lugar a un mayor acceso para las personas con LEP. Cuando no haya traducciones disponibles o la comunicación oral sea más efectiva, la OCR proporcionará asistencia lingüística oral de acuerdo con las disposiciones respectivas de este plan.

La OCR debe tomar medidas razonables para proporcionar traducciones escritas precisas con el fin de garantizar un acceso significativo e igualdad de oportunidades para recibir información oportuna sobre salud pública y servicios sociales y participar plenamente en los servicios, actividades, programas u otros beneficios administrados por la OCR, como se describe en el Elemento 1. No se ha establecido un umbral universal, excepto en lo que respecta a los avisos de no discriminación que potencialmente podrían requerir ser traducidos a los 15 idiomas principales hablados por personas con LEP en la audiencia objetivo.

Sin embargo, además de las traducciones, corresponde a la OCR determinar de forma proactiva para sus programas y actividades qué documentos son esenciales e implementar una estrategia de traducción. La OCR traducirá documentos esenciales u otra información pública

---

<sup>13</sup> La OCR tomará medidas razonables para garantizar que la traducción al chino tradicional y del chino simplificado esté alineada lingüísticamente, sea coherente y culturalmente apropiada.

<sup>14</sup> Muestra de microdatos de uso público de estimaciones a 5 años de la ACS 2022.

fundamental (especialmente durante emergencias de salud pública) con base en sus respectivas evaluaciones de necesidad y capacidad y desarrollará estrategias de traducción adecuadas al medio de distribución. Los documentos traducidos deben ser fáciles de entender para el público destinatario. Se deben tener en cuenta cuestiones de lenguaje sencillo, comunicación cultural y alfabetización en salud en todos los documentos, incluso para su redacción original en inglés. Los materiales traducidos deben ser fácilmente accesibles en el sitio web de la OCR.

Para mejorar la adecuación cultural y la precisión de las traducciones, se debe recurrir a traductores y revisores calificados. Se prefiere, aunque no es obligatorio, que los traductores y revisores calificados posean al menos una de las siguientes calificaciones:

- Un título o certificado en traducción emitido por una universidad en la combinación de idiomas requerida.
- Certificación de una asociación o sindicato profesional de traducción, como la Asociación Americana de Traductores (ATA) u otro organismo de certificación de traducción en la combinación de idiomas y dirección requerida, cuando esté disponible.
- Cuando la certificación no está disponible en una combinación de idiomas específica y se requiere una dirección (por ejemplo, de inglés a una lengua indígena), se pueden utilizar otros requisitos mínimos para evaluar la calificación, incluyendo años de experiencia, referencias de personas calificadas para dar fe de la calidad de su trabajo, etc.
- Al menos 3 años de experiencia profesional en un puesto como personal o en una práctica freelance a tiempo completo dedicada a la traducción, realizando trabajos en la combinación de idiomas y dirección requerida.

Además de esta experiencia, el traductor debe demostrar conocimiento profesional en los temas que se traducirán, demostrando formación académica relevante o experiencia profesional en esos temas. Por ejemplo, al traducir información sobre atención médica, se deben utilizar traductores con experiencia en terminología médica y de salud. La traducción de cuestiones de elegibilidad y seguros puede requerir conocimientos adicionales.

La traducción automática u otras aplicaciones de inteligencia artificial o software diseñado para convertir texto escrito de un idioma a otro no deben utilizarse sin la participación de un traductor humano calificado antes de que el texto llegue a la audiencia destinataria.<sup>15</sup>

El requisito de proporcionar traducciones escritas a través de un traductor calificado continúa aplicándose, independientemente de si se proporciona traducción humana o automática. Se requiere que un traductor humano revise la traducción automática en determinadas circunstancias. Esto incluyen circunstancias que son fundamentales para los derechos o beneficios de una persona y cuando el texto subyacente es fundamental para los derechos, beneficios o el acceso significativo de una persona con LEP; cuando la precisión es esencial o cuando los documentos o materiales fuente contienen lenguaje complejo, no literal o técnico. Cualquier tecnología de traducción automática que se desarrolle debe incluir dicha revisión para cumplir con los requisitos descritos en la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio.

---

<sup>15</sup> Consulte el título 5, sección 92.201 (c)(3) del. *CFR*

Las personas con LEP o que tienen ciertas discapacidades de comunicación que desean acceder a los servicios del departamento pueden no saber leer y escribir en el idioma escrito predominante de su país de origen, o sus idiomas pueden no tener una forma escrita, por lo que el material traducido no será una forma efectiva de comunicarse con ellos. Para aquellas personas con LEP, la OCR puede considerar la traducción a vista, la interpretación o la comunicación por audio/video. Para las personas con discapacidades que afectan la comunicación, la OCR preguntará sobre su método preferido para entregar información que normalmente está disponible en forma escrita.

### **Medidas de acción:**

- a. Desarrollar un programa que garantice que las personas que participan o intentan participar en programas, servicios o actividades administrados o llevados a cabo por la OCR reciban servicios de asistencia lingüística escrita de acuerdo con las necesidades, la capacidad, la evaluación y este plan de la OCR.
- b. Realizar una evaluación anual de las necesidades lingüísticas para identificar las habilidades de alfabetización de las poblaciones con LEP en sus idiomas preferidos y la frecuencia de contacto con la OCR y realizar los ajustes necesarios a los servicios de asistencia lingüística a la luz de dicha evaluación. Tenga en cuenta que puede haber poblaciones con LEP que hablen un idioma para el cual no existe una forma escrita o en el que la alfabetización es generalmente muy baja. En tales casos, siempre que sea posible, se deben proporcionar métodos alternativos para proporcionar un acceso significativo al idioma de los documentos esenciales, como traducciones a vista o explicaciones en video de los documentos.
- c. Cada año fiscal, la OCR presentará una justificación presupuestaria para producir y distribuir traducciones de documentos esenciales y otra información pública fundamental.
- d. Crear un índice que describa los materiales ya disponibles en idiomas distintos del inglés, incluyendo la lengua de señas estadounidense, y publicar el índice en un sitio web interno disponible para los empleados de la OCR. Revisar el material según sea necesario para garantizar la calidad y el lenguaje sencillo y actualizar el índice en consecuencia. Utilizar un tercero calificado para revisar las traducciones en cuanto a precisión, legibilidad, facilidad de uso y respuesta cultural.
- e. La OCR es responsable de la traducción de los materiales de la OCR o de administrar los contratos de traducción e interpretación, y compartirá su información de contacto con los gerentes y el personal que se comunican con el público.
- f. Identificar las áreas de los programas que atienden regularmente a comunidades con LEP, qué documentos califican como documentos esenciales, garantizar que los documentos esenciales se proporcionen en los idiomas preferidos para las comunidades con LEP atendidas y producir materiales en otros idiomas cuando se solicite o sea apropiado. La OCR es responsable de identificar sus documentos esenciales para su traducción,

actualizar las traducciones según sea necesario y publicar los documentos esenciales en línea para que estén fácilmente disponibles.

- g. Ofrecer materiales escritos traducidos en otros formatos como audio, video con subtítulos, video con lengua de señas, infografías para personas con alfabetización limitada o discapacidades, y para aquellos cuyo idioma no tiene forma escrita.
- h. El contenido traducido en línea deberá cumplir con la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación.

#### **ELEMENTO 4: Políticas, procedimientos y prácticas**

La OCR mantendrá una infraestructura diseñada para implementar y mejorar los servicios de asistencia lingüística dentro de la oficina. Los resultados de la evaluación del Elemento 1 deben usarse para fundamentar el desarrollo de políticas, procedimientos y prácticas apropiadas para que la OCR promueva la accesibilidad para las personas con LEP a las que atiende o es probable que atienda.

##### **Medidas de acción:**

- a. La OCR es responsable de desarrollar e implementar políticas y procedimientos escritos de acceso lingüístico para garantizar que cada elemento del Plan de Acceso Lingüístico del HHS se implemente en los respectivos programas y actividades de la OCR, incluso durante emergencias de salud pública.
- b. La OCR participará en el Comité Directivo de Acceso Lingüístico del HHS, que, entre otras cosas, se centra en identificar e implementar prácticas efectivas para mejorar el acceso de las personas con LEP. El coordinador de acceso lingüístico de la OCR, o su equivalente, propondrá prácticas efectivas al director de la OCR para garantizar que las políticas y los procedimientos se administren de manera efectiva.
- c. Desarrollar políticas y procedimientos para recibir y abordar inquietudes o quejas sobre asistencia lingüística de clientes con LEP y clientes con discapacidades que requieren ayudas o servicios auxiliares para una comunicación efectiva de programas y actividades financiados o administrados por la OCR y establecer políticas y procedimientos para mejorar los servicios.
- d. Asegurar que las políticas, los procedimientos y todas las actividades de asistencia lingüística se desarrollen e implementen de acuerdo con los Estándares Nacionales para los Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) en la Salud y la Atención Médica.
- e. Compartir con el Comité Directivo de Acceso Lingüístico del HHS las políticas y los procedimientos, destacando aquellos que podrían ser más efectivos o eficientes si se

adoptan a nivel de todo el departamento o del gobierno, para que el Comité Directivo de Acceso Lingüístico pueda incluir la información en el informe de progreso anual.

- f. Recopilar y compartir métricas para supervisar la implementación y la eficacia del plan. Esto puede incluir, entre otras cosas: realizar un inventario de los idiomas más frecuentemente utilizados, identificar los principales canales de contacto con los miembros de la comunidad con LEP (ya sea telefónico, en persona, por correspondencia, en línea, etc.), revisar la accesibilidad lingüística de los programas y actividades de la OCR, mantener un inventario de quiénes asistieron a la capacitación sobre acceso lingüístico (incluyendo los temas tratados), revisar el costo anual de los servicios de traducción e interpretación y consultar con socios externos o socios de atención médica y servicios humanos.

### **ELEMENTO 5: Notificación de la disponibilidad de asistencia lingüística sin costo**

La OCR debe tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a programas y actividades para personas con LEP, incluyendo la notificación a los clientes actuales o potenciales con LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística sin costo.

Los métodos de notificación deben incluir carteles, letreros y folletos multilingües, así como declaraciones o eslóganes en formularios de solicitud escritos en inglés y otro material informativo distribuido al público, incluyendo formularios electrónicos como el sitio web de la OCR. Los resultados de la evaluación del Elemento 1 se deben utilizar para informar a la OCR sobre los idiomas en los que se deben traducir las notificaciones, pero los programas y actividades de salud del HHS deben proporcionar cierta información en los 15 idiomas más comúnmente hablados por las personas con LEP de acuerdo con los datos relevantes más recientes y la información esencial para el usuario final.

Como mínimo, la OCR debe proporcionar información sobre los derechos a la no discriminación y la disponibilidad de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares en los 15 idiomas más comúnmente hablados por personas con LEP en el público objetivo según los datos relevantes más recientes de la Oficina del Censo de los EE. UU. La OCR notificará a las personas con discapacidad que tienen derecho a una comunicación con la OCR que sea tan efectiva como la comunicación con otras personas, incluso mediante el suministro gratuito y oportuno de información esencial mediante ayudas y servicios auxiliares adecuados.

#### **Medidas de acción:**

- a. La OCR es responsable de desarrollar e implementar una estrategia para notificar a las personas con LEP y a las personas con discapacidades que buscan servicios de la OCR o a quienes la OCR contacta para fines relacionados con la misión (por ejemplo, investigaciones y revisiones de cumplimiento) que la asistencia lingüística está disponible sin costo.

- b. Distribuir y poner a disposición recursos, como la [Guía del Departamento para los destinatarios de asistencia financiera federal con respecto al Título VI, prohibición contra la discriminación por origen nacional que afecta a personas con dominio limitado del inglés \(Guía para LEP del HHS\) \(en inglés\)](#) y las Pautas Federales de Lenguaje Sencillo, directamente y a través de Internet para todos los destinatarios, proveedores, contratistas y vendedores actuales.
- c. Brindar asistencia técnica según corresponda y apoyar a los componentes del HHS para que las entidades que financian sean conscientes de que los servicios de asistencia lingüística proporcionados para cumplir con el Título VI y la Sección 1557 deben brindarse sin costo a quienes necesitan servicios de asistencia lingüística.
- d. Cada año fiscal, como parte de su justificación presupuestaria, la OCR incluirá una propuesta sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística para personas con LEP y personas con discapacidades.
- e. Utilizar diversos métodos y redes, incluyendo anuncios de servicio público, medios de comunicación en idiomas diferentes al inglés (en el propio idioma) y recursos comunitarios y religiosos para garantizar que las comunidades con LEP atendidas por la OCR sepan que los servicios de asistencia lingüística se brindan sin costo. Además, buscar oportunidades para informar a los socios de atención médica y servicios humanos y a las personas con LEP que la Guía para LEP del HHS también está disponible en otros idiomas además del inglés.
- f. Evaluar si es necesario desarrollar y mostrar de manera destacada eslóganes lingüísticos apropiados en documentos esenciales, páginas web actualmente disponibles solo en inglés o disponibles solo en un número limitado de idiomas distintos del inglés, asistencia técnica y materiales de divulgación, así como otros documentos que notifiquen a las audiencias destinatarias que la asistencia lingüística está disponible sin costo y cómo se puede obtener.
- g. Destacar la disponibilidad de materiales orientados al consumidor en lenguaje sencillo y en otros idiomas además del inglés en el sitio web de la OCR.

## **ELEMENTO 6: Capacitación del personal**

La OCR comprometerá recursos y brindará a sus empleados y contratistas la capacitación necesaria para garantizar que la gerencia y el personal comprendan y puedan implementar las políticas y procedimientos de este plan y el Plan de Acceso Lingüístico del HHS. La capacitación también debe garantizar que todos los empleados de la OCR tengan acceso a información performativa y oportunidades de capacitación que respalden su capacidad y habilidad para brindar una comunicación significativa a las personas con LEP.

La capacitación del personal debe incluir los siguientes componentes:

- a. Obligaciones legales del departamento y de la OCR de proporcionar servicios de asistencia lingüística.
- b. Recursos de acceso lingüístico y puntos de contacto designados del departamento y de la OCR.
- c. Identificar las necesidades lingüísticas de una persona con LEP, esto incluye identificar y obtener el idioma escrito, de señas u oral preferido, incluyendo dialectos para los idiomas aplicables.
- d. Trabajar con un intérprete en persona o por teléfono.
- e. Solicitar documentos para su traducción.
- f. Acceder a y proporcionar servicios de asistencia lingüística a través de empleados multilingües, intérpretes y traductores internos o personal contratado.
- g. Deberes de responsabilidad profesional respecto de las personas con LEP.
- h. Ética del intérprete.
- i. Rastrear el uso de los servicios de asistencia lingüística.
- j. Consejos para brindar asistencia significativa a personas con LEP.
- k. Cómo solicitar servicios de traducción e interpretación.
- l. Cómo el público puede solicitar servicios o presentar una queja.
- m. La formación en línea debería estar disponible para todos los empleados de forma regular.
- n. Comunicación efectiva con personas con discapacidades de comunicación, como aquellas que son sordas o tienen discapacidad auditiva.

Para garantizar que los empleados y contratistas de la OCR comprendan la importancia y sean capaces de brindar servicios de asistencia lingüística tanto de interpretación como de traducción escrita en todos sus programas y actividades a personas con LEP, los gerentes y empleados que atienden al público recibirán capacitación sobre cómo brindar servicios de asistencia lingüística a sus clientes de manera oportuna. La OCR supervisará periódicamente la eficacia de la capacitación en asistencia lingüística que se brinda a los gerentes y al personal que atienden al público.

**Medidas de acción:**

- a. La OCR es responsable de desarrollar e implementar los recursos necesarios para capacitar a todos los empleados en cuanto a la implementación de los elementos de este plan que abordan la prestación de servicios de asistencia lingüística.
- b. Desarrollar un proceso que garantice que los empleados de la OCR conozcan el Plan de Acceso Lingüístico de la OCR.
- c. Determinar qué miembros del personal deben recibir capacitación en cuanto a la provisión de servicios de asistencia lingüística y las políticas, los procedimientos y las prácticas efectivas relacionados.
- d. Trabajar con el personal de la OCR para notificar a los empleados que la OCR brinda asistencia lingüística, e informar a los empleados sobre cómo brindar asistencia o comunicarse con el coordinador de acceso lingüístico de la OCR, o su equivalente, para garantizar la provisión de servicios de asistencia lingüística.
- e. Difundir materiales de capacitación, ya sean recientemente desarrollados o preexistentes, que ayuden a la gerencia y al personal a adquirir y proporcionar una comunicación significativa para las personas con LEP y una comunicación efectiva para las personas con discapacidades. El sistema de gestión de aprendizaje federal (LMS) podría ser un recurso útil para consultar materiales de capacitación sobre, por ejemplo, la Sección 508 y los Estándares CLAS.
- f. Desarrollar una página web de recursos específica en la intranet que pueda servir como repositorio de procedimientos operativos estándar, documentos de orientación, materiales, oportunidades de capacitación, etc.

**ELEMENTO 7: Evaluación y rendición de cuentas: acceso, calidad, recursos, informes**

Para aumentar la disponibilidad y la calidad de los servicios de asistencia lingüística, la OCR establecerá una infraestructura para evaluar anualmente el programa de asistencia lingüística de la OCR y hacer recomendaciones para mejorarlo. Específicamente, la OCR evaluará la eficacia y disponibilidad de los servicios proporcionados a personas con LEP y personas con discapacidades, incluyendo el tiempo de espera del cliente; la calidad de las traducciones escritas y la interpretación; la utilización de canales de comunicación apropiados; las barreras para la prestación de servicios; y la satisfacción general del cliente con los servicios de asistencia lingüística proporcionados.

**Medidas de acción:**

- a. La OCR es responsable de desarrollar, implementar y comprometer los recursos necesarios para supervisar regularmente y evaluar anualmente las prácticas y procedimientos relevantes, enfocándose en el progreso realizado por la OCR para mejorar

y garantizar la calidad y precisión de los servicios de asistencia lingüística brindados a personas con LEP y personas con discapacidades, al mismo tiempo que se abordan los desafíos.

- b. Implementar métodos para medir las mejoras en el acceso al idioma en programas y actividades individuales y tomar medidas para asegurar que dicha información se recopile de una manera que aumente la comparabilidad, precisión y consistencia entre programas y actividades, y tenga en cuenta la orientación proporcionada por el Comité Directivo de Acceso Lingüístico.
- c. Implementar un proceso de la OCR para informar anualmente al Comité Directivo de Acceso Lingüístico sobre el progreso de la OCR en la implementación de cada elemento de este plan, las prácticas efectivas y las barreras para mejorar el programa de acceso lingüístico, de acuerdo con los plazos de presentación de informes del Comité Directivo de Acceso Lingüístico.
- d. Abordar, de conformidad con las políticas y procedimientos desarrollados bajo el Elemento 4, las quejas recibidas con respecto a los servicios y productos de asistencia lingüística u otros servicios proporcionados por la OCR de manera oportuna y conservar un registro de cualquier resolución de dichas quejas. Siempre que sea posible, las resoluciones y acuerdos deberán hacerse públicos.
- e. Implementar métodos para medir las mejoras en el acceso lingüístico en programas y actividades individuales y tomar medidas para garantizar que dicha información se recopile y se informe al Comité Directivo de Acceso Lingüístico.

#### **ELEMENTO 8: Consultas con socios de atención médica y servicios humanos**

La OCR entablará un diálogo sólido con socios y consumidores de atención médica y servicios humanos, de conformidad con esta y otras políticas federales, para identificar las necesidades de asistencia lingüística de las personas con LEP, implementar estrategias de acceso lingüístico adecuadas para garantizar que las personas con LEP tengan un acceso significativo de acuerdo con las evaluaciones de las necesidades del cliente y la capacidad de OCR y evaluar el progreso de forma continua. La información proporcionada por los socios de servicios humanos y de atención médica debe compartirse ampliamente dentro de la OCR y el departamento en su conjunto. La OCR se esforzará por evitar solicitar a los socios información que previamente compartieron con el departamento.

Cuando los servicios de asistencia lingüística no están fácilmente disponibles o una persona con LEP o una persona con una discapacidad no conoce la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística, las personas con LEP y las personas con discapacidades tendrán menos probabilidades de participar o beneficiarse de los programas y servicios del HHS. Como resultado, muchas personas con LEP y personas con discapacidades pueden no buscar los beneficios, programas y servicios del HHS, pueden no presentar quejas y pueden no tener acceso a información fundamental proporcionada por la OCR debido al acceso limitado a los servicios de asistencia lingüística. Las organizaciones que tienen contacto significativo con personas con

LEP, como escuelas, organizaciones religiosas, grupos comunitarios y grupos que trabajan con nuevos inmigrantes, pueden ser muy útiles para vincular a las personas con LEP con los programas del HHS y sus servicios de asistencia lingüística. Las organizaciones comunitarias brindan aportes importantes al proceso de planificación del acceso al idioma y a menudo pueden ayudar a identificar poblaciones para las que se necesita divulgación y que se beneficiarían de los programas y actividades del HHS. También pueden ser útiles para recomendar qué materiales de divulgación debería traducir la OCR. A medida que se traducen los documentos, las organizaciones comunitarias pueden ayudar a considerar si los documentos están escritos en un nivel apropiado para la audiencia. Las organizaciones comunitarias también pueden proporcionar comentarios valiosos a la OCR para ayudar a determinar si sus servicios de asistencia lingüística son significativos para superar las barreras lingüísticas para las personas con LEP.

La OCR puede obtener información y conocimientos importantes de socios de atención médica y servicios humanos. Esta información puede ser fundamental para realizar evaluaciones de necesidades, capacidad y accesibilidad según los Elementos 1 y 7. Los socios de atención médica y servicios humanos pueden proporcionar a la OCR datos cualitativos y de primera mano sobre las necesidades de las personas con LEP que atienden actual y potencialmente. El término “socios de atención médica y servicios humanos” siempre debe incluir a los beneficiarios, pero también debe verse de manera más amplia para incluir no solo a los destinatarios de la asistencia financiera federal, sino también a los contratistas, grupos de defensa, instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, administradores de hospitales, aseguradoras de salud, traductores, intérpretes, clínicas de salud comunitarias y representantes de una amplia muestra representativa de la comunidad de acceso lingüístico, personas con discapacidades, etc. La OCR también puede utilizar estudios, informes u otros materiales relevantes producidos por socios de atención médica y servicios humanos como aportes. Las consultas pueden adoptar muchas formas, desde la recopilación de información a través de conferencias por Internet estilo foro abierto, conferencias telefónicas (o videoconferencias) , cartas y reuniones en persona con socios de atención médica y servicios humanos, hasta la publicación de información en el sitio web de la OCR para recibir comentarios públicos.

La OCR no debería esperar a que los socios de atención médica y servicios humanos se acerquen, sino que debería tomar la iniciativa y buscar activamente oportunidades para interactuar con ellos. La OCR tampoco debería esperar que los socios de atención médica y servicios humanos puedan reunirse en un momento y lugar que sea conveniente para el gobierno. Como agencia de servicio público, la OCR debe estar dispuesta a consultar con sus socios de atención médica y servicios humanos en un momento, lugar y manera que facilite mejor la comunicación abierta. Reconociendo que traducir documentos esenciales puede ser costoso y requerir mucho tiempo, la OCR buscará aportes de socios de atención médica y servicios humanos para determinar qué documentos deben priorizarse para la traducción.

### **Medidas de acción:**

- a. Trabajar con socios de atención médica y servicios humanos en el desarrollo de políticas y prácticas que mejoren el acceso a los programas y actividades de la OCR para personas con LEP y personas con discapacidades.
- b. Planificar y coordinar conversaciones con socios de atención médica y servicios humanos para evaluar la accesibilidad, precisión, idoneidad cultural y calidad general de los servicios de asistencia lingüística de la OCR. Actualizar el plan según sea necesario y apropiado.
- c. Participar anualmente en al menos una sesión de escucha, ya sea organizada por la OCR, una agencia en particular o el HHS en su conjunto, para conocer los desafíos y las oportunidades de mejora en el programa de acceso lingüístico de la OCR. Estas sesiones de escucha deberían dar lugar a medidas de acción concretas por parte de la OCR.
- d. Publicar este Plan de Acceso Lingüístico en formatos accesibles y en varios idiomas, así como información de contacto para recibir preguntas y comentarios.

## **ELEMENTO 9: Información digital**

Para ayudar a garantizar que las personas con LEP tengan acceso digital/en línea a la información y los servicios del programa en su propio idioma, y para ayudar a garantizar que conozcan y puedan obtener la asistencia lingüística que necesitan para acceder a información y servicios importantes del programa, la OCR es responsable y capaz de establecer y mantener una infraestructura que distribuya eficazmente la información en el propio idioma en línea de una manera que promueva un acceso significativo para las personas con LEP.

Además, la OCR supervisará la eficacia, la calidad, la legibilidad y la accesibilidad de los materiales traducidos proporcionados en línea para promover la facilidad de uso y acceso. Se alienta a la OCR a trabajar con su personal interno de contenido web y la OCIO para evaluar y supervisar periódicamente el contenido digital traducido para mejorar el acceso significativo para las personas con LEP. La OCR también debe cumplir con la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 508), que requiere que las agencias federales garanticen que su tecnología de información y comunicación, incluyendo sitios web, documentos electrónicos y aplicaciones de software, sean accesibles para personas con discapacidades.

La OCR trabajará con la OCIO y los responsables del cumplimiento de la Sección 508 para garantizar que el contenido digital traducido cumpla con los requisitos de la Sección 508 para mejorar el acceso para las personas con discapacidades. Además de los requisitos de la Sección 508, la Sección 504 requiere que la OCR tome las medidas apropiadas para garantizar una comunicación efectiva con las personas con discapacidades, incluyendo mediante la provisión de ayudas y servicios auxiliares apropiados, la aplicación de principios de lenguaje sencillo y servicios como intérpretes de lengua de señas.

Por ejemplo, en reuniones virtuales, es posible que la OCR deba proporcionar subtítulos y un intérprete de lengua de señas en una plataforma que permita que la persona que requiere interpretación vea constantemente al intérprete. Además, siempre que sea posible, la OCR debería proporcionar información oportuna, como plazos o cambios importantes en las políticas, a través de videos en lengua de señas.

### **Medidas de acción:**

- a. La OCR es responsable y capaz de establecer y mantener una infraestructura que distribuya eficazmente información en el propio idioma en línea de una manera que promueva un acceso significativo para las personas con LEP, y supervisa regularmente la eficacia, la calidad, la legibilidad y la accesibilidad de los materiales traducidos.
- b. Mostrar de forma destacada enlaces o símbolos en la esquina superior derecha del sitio web en inglés de la OCR, a páginas y documentos que también estén disponibles para ver o descargar en otros idiomas además del inglés, incluyendo la lengua de señas.
- c. Notificar a los visitantes que hay asistencia lingüística disponible sin costo de acuerdo con los pasos de acción descritos en el Elemento 5, incluyendo soporte técnico multilingüe y alternativas para personas que no pueden navegar en espacios digitales.
- d. Participar en al menos un grupo de trabajo interinstitucional o intrainstitucional que se centre en parte en hacer que los sitios web del gobierno sean más accesibles para las personas con LEP en varios idiomas y para las personas con discapacidades a través de varios formatos multimedia.
- e. Utilizar y promover los recursos en [www.LEP.gov](http://www.LEP.gov), proporcionando enlaces al sitio web LEP.gov en el sitio web de la OCR.
- f. Desarrollar procedimientos para crear, publicar y actualizar contenido web multilingüe, materiales digitales y publicaciones en redes sociales que sean accesibles para todas las audiencias.
- g. Aprovechar las redes sociales, la difusión por correo electrónico o los servicios de mensajes de texto para aumentar la conciencia y la utilización de los programas, actividades, servicios de asistencia lingüística y productos de la OCR disponibles en idiomas distintos del inglés por parte de personas con LEP y personas con discapacidades.
- h. Aprovechar las políticas digitales del HHS y los Estándares de Diseño Web de EE. UU. para obtener orientación sobre opciones y guías de visualización multilingüe: <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>.

- i. Realizar una prueba de usabilidad con visitantes con LEP cada dos años para recopilar datos (incluyendo datos demográficos interseccionales y desagregados), identificar características y componentes que podrían necesitar ser abordados para mejorar el acceso y la navegación de páginas web, productos o servicios en línea. Gestionar las expectativas de los visitantes teniendo en cuenta también las mejores prácticas de URL y la funcionalidad general del sitio. Si se muestran o exhiben formularios, considere cuál es la experiencia del usuario al hacer clic en los botones de llamada a la acción y su recorrido a través del ecosistema digital. Asegurarse de que los campos que se crean acepten varios apellidos, nombres cortos o signos diacríticos.
- j. Supervisar la eficacia, la calidad, la legibilidad y la accesibilidad de los materiales traducidos proporcionados en línea para promover la facilidad de uso y acceso. Considerar y evaluar los avances en tecnología como la inteligencia artificial, incluyendo el aprendizaje automático, para agilizar la traducción y al mismo tiempo contratar traductores y editores humanos calificados para la revisión.
- k. Desarrollar esfuerzos de referencia y evaluar regularmente a través de datos (incluyendo datos interseccionales y desagregados), análisis, comentarios de usuarios y mecanismos de retroalimentación de los clientes, como encuestas de satisfacción del cliente (en el propio idioma) para evaluar la utilidad de la información para determinar y abordar brechas y enfocar los recursos en información y servicios fundamentales en línea.
- l. Mantener una lista del contenido en el propio idioma proporcionado en las páginas web de la OCR o en sitios web separados en el propio idioma.
- m. Para las reuniones virtuales, asegurarse de que la plataforma que se utilice permita subtítulos y que el anfitrión habilite la función de subtítulos. Como una mejor práctica, y cuando esté disponible, considere utilizar servicios de traducción en tiempo real, como traducción en tiempo real de acceso de comunicación (CART) para garantizar una mayor precisión de los subtítulos.
- n. En el caso de las reuniones virtuales, asegurarse de que los participantes puedan resaltar la pantalla de otro participante y mantener la atención en esa pantalla para que los usuarios de lengua de señas puedan concentrarse en un intérprete de lengua de señas, incluso si el intérprete no está hablando.
- o. Como una mejor práctica para las reuniones virtuales, brindar a los asistentes la opción de solicitar modificaciones razonables en la invitación a la reunión para que personas con discapacidades puedan participar en la reunión. En la práctica, esto generalmente equivaldrá a solicitudes de subtítulos o intérpretes de lengua de señas para que los asistentes con discapacidades puedan participar. La invitación puede exigir que cualquier solicitud de ayudas y servicios auxiliares o modificaciones razonables se realicen en una fecha determinada antes de la reunión para permitir al organizador de la reunión tiempo suficiente.

## **ELEMENTO 10: Garantía de subvención y cumplimiento por parte de los beneficiarios de la financiación del HHS**

Si bien la OCR no otorga subvenciones, desempeña un papel esencial en la aplicación de los estatutos de derechos civiles, como el Título VI, la Sección 1557, la Sección 504 y los programas de subvenciones del HHS, recibiendo quejas y realizando investigaciones y revisiones de cumplimiento cuando los destinatarios de fondos del HHS supuestamente han infringido los requisitos de ciertas leyes y programas. La OCR también ayuda a los componentes del HHS a desarrollar planes de acceso lingüístico específicos por agencia para promover un acceso más amplio de las personas con LEP a los programas y actividades realizados y asistidos por el HHS. La OCR brinda asistencia técnica a las agencias del HHS que otorgan subvenciones y a las organizaciones financiadas por el gobierno federal de acuerdo con las mejores prácticas descritas en las medidas de acción a-h.

### **Medidas de acción:**

- a. En consulta con la oficina de subvenciones, consultar sobre los requisitos o las mejores prácticas relacionados con LEP en los anuncios de oportunidades de financiamiento, por ejemplo, exigir a los solicitantes que presenten procedimientos o políticas de acceso lingüístico con sus solicitudes, proporcionar avisos de la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística sin costo, proporcionar documentos esenciales del programa en los principales idiomas hablados por las comunidades a las que atienden, incluir presupuestos en sus solicitudes para proporcionar servicios de asistencia lingüística, demostrar la capacidad de atender a las comunidades con LEP y personas con discapacidades, etc.
- b. Trabajar con agencias en el cumplimiento federal ayudándolas en su capacitación para comunicarse con las entidades financiadas por el HHS sobre los requisitos del Título VI y la Sección 1557 y ofrecer recursos de capacitación para promover el conocimiento de la Guía para LEP del HHS.
- c. Incorporar preguntas sobre accesibilidad lingüística y comunicación significativa en las revisiones de programas en el sitio, cuestionarios o encuestas del componente de financiamiento diseñados para determinar el cumplimiento de las obligaciones de la subvención.
- d. Desarrollar materiales orientados a los destinatarios que expliquen las responsabilidades de los destinatarios en cuanto al cumplimiento de los estatutos y reglamentos federales sobre derechos civiles, con enlaces a orientaciones pertinentes y formularios de quejas sobre derechos civiles en varios idiomas y formatos multimedia.
- e. Proporcionar y promover enlaces a recursos y documentos de asistencia técnica en los sitios web de programas de la agencia que otorga la subvención.

## APÉNDICE A: Plan de Acceso Lingüístico Actualizado del HHS para 2023

### APÉNDICE B: Definiciones

**Nota:** Cualquier definición relacionada emitida bajo la Sección 1557 complementará o reemplazará las definiciones prácticas amplias que se establecen a continuación.

Agencia	"Agencia" se refiere a las divisiones de operaciones del HHS (como los CDC, la FDA o los NIH) y las divisiones de personal (como la Oficina de Derechos Civiles o la Oficina del Secretario Adjunto de Asuntos Públicos). Las divisiones de operaciones se centran en programas y actividades específicos autorizados por el Congreso. Las divisiones de personal son parte de la Oficina del Secretario y cumplen funciones de coordinación para el departamento.
Solicitante	Cualquier persona que pregunte por o presente una solicitud de beneficios de asistencia pública bajo cualquier programa o servicio.
Beneficiario	Cualquier persona que haya solicitado y reciba Medicare, Medicaid u otro beneficio de salud.
Personal bilingüe/multilingüe	<p>Un miembro del personal que tenga un nivel avanzado de competencia (por ejemplo, un nivel de competencia igual o superior al nivel 3 de la Mesa Redonda Interinstitucional de Idiomas Federal (<a href="https://www.govtilr.org/">https://www.govtilr.org/</a>) en comprensión auditiva, lectura y expresión oral o superior al nivel "Superior" del Consejo Americano para la Enseñanza de Idiomas Extranjeros en comprensión auditiva, lectura y expresión oral) en inglés y al menos en otro idioma y que tenga conocimiento y experiencia con la terminología especializada necesaria para una comunicación significativa. Un miembro del personal que solo tenga una familiaridad rudimentaria con un idioma distinto del inglés no será considerado personal bilingüe/multilingüe.</p> <p>El personal bilingüe/multilingüe no debe interpretar ni traducir a menos que haya cumplido por separado los requisitos de ser un intérprete o traductor calificado. Al personal bilingüe/multilingüe se le deben asignar roles y expectativas claras con respecto a si desempeñan sus funciones laborales en su propio idioma o sirviendo como intérpretes o traductores calificados.</p> <p>Se debe hacer una distinción entre el personal bilingüe/multilingüe que presta servicios directamente en un idioma distinto del inglés (por ejemplo, el personal del centro de llamadas) y aquellos que interpretan, ya que la evaluación y las habilidades requeridas para cada uno difieren.</p>
Certificado	Un reconocimiento académico que demuestra la finalización exitosa de un programa de estudio, generalmente basado en la cantidad de tiempo de instrucción y una calificación mínima.
Certificación	Reconocimiento institucional que demuestra la aprobación exitosa de un

	examen que evalúa los conocimientos, habilidades y capacidades relacionadas con una ocupación.
Contratista	Cualquier entidad que realice trabajos o preste servicios en nombre de una agencia o división bajo un acuerdo contractual con reembolso.
Cliente	Personas, empresas y organizaciones que interactúan con una agencia o programa del HHS. El término cliente incluye a los beneficiarios y partes interesadas.
Información digital	Información, según se define en la Circular A-130 de la OMB, que el gobierno produce y proporciona digitalmente para ayudar a las personas a acceder a los programas y actividades realizados por el HHS para los cuales son individualmente elegibles para participar. La Circular A-130 de la OMB define la información digital como cualquier comunicación o representación de conocimiento, como hechos, datos u opiniones, en cualquier medio o forma, incluyendo formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales.
Comunicación directa “en el propio idioma”	Comunicación monolingüe en un idioma distinto del inglés entre un personal multilingüe y una persona con LEP (por ejemplo, de coreano a coreano).
Datos desagregados	Datos que separan subgrupos para proporcionar la información más descriptiva y detallada posible; por ejemplo, en lugar de utilizar datos sobre “idiomas asiáticos” o “idiomas nativos americanos”, los datos desagregados indicarían qué idiomas específicos habla una persona o a nivel de la comunidad. Los datos desagregados también pueden incluir información sobre diversos dialectos, así como información más específica sobre el origen nacional.
Comunicación efectiva	En el caso de las discapacidades de comunicación, se refiere a las ayudas y servicios destinados a garantizar que la comunicación con personas con discapacidad, como las personas sordas o con discapacidad auditiva, sea tan eficaz como la comunicación para las personas sin discapacidad.
Parte interesada	Beneficiarios, incluyendo destinatarios de asistencia financiera federal, proveedores, grupos de defensa, organizaciones no gubernamentales y representantes de un amplio espectro de la comunidad de acceso lingüístico, personas con discapacidades, etc.
Interpretación	El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación hablada en un idioma (idioma de origen) y luego reproducirla oralmente fielmente en otro idioma hablado (idioma de destino) conservando el mismo significado. Para las personas con ciertas discapacidades que afectan la comunicación, esto puede incluir comprender, analizar y procesar una comunicación hablada o de señas en el idioma de origen y transmitir fielmente esa información a un idioma de destino hablado o de señas conservando el mismo significado.
Datos interseccionales	Datos que combinan o incluyen de algún otro modo información sobre más de una característica demográfica u otra; por ejemplo, los datos interseccionales incluirían datos sobre el origen nacional y el estado de

	LEP, o datos sobre mujeres nativas americanas (analizando así datos sobre la intersección de raza y género). También puede incluir datos sobre tasas de alfabetización, tasas de pobreza, estado familiar u otras características relevantes para los determinantes sociales de la salud.
Acceso lingüístico	Se logra cuando las personas con LEP tienen un acceso significativo y pueden comunicarse de manera efectiva con los empleados y contratistas del HHS y participar en los programas y actividades del HHS.
Asistencia lingüística	Todos los servicios lingüísticos orales, escritos y de señas necesarios para ayudar a las personas con LEP y a las personas con discapacidades a comunicarse de manera efectiva con el personal y los contratistas del HHS y obtener un acceso significativo e igualdad de oportunidades para participar en los servicios, actividades, programas u otros beneficios administrados por el HHS.
Dominio limitado del inglés (LEP)	Una persona que no habla inglés como su idioma preferido y que tiene una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender inglés de una manera que le permita comunicarse eficazmente con el HHS y tener un acceso significativo y participar en los servicios, actividades, programas u otros beneficios administrados por el HHS. Las personas con LEP pueden ser competentes en inglés para ciertos tipos de comunicación (por ejemplo, hablar o comprender), pero tener una competencia limitada en inglés en otras áreas (por ejemplo, leer o escribir). Las designaciones de LEP también son específicas del contexto: una persona puede poseer suficientes habilidades en el idioma inglés para funcionar en un entorno (por ejemplo, conversar en inglés con compañeros de trabajo), pero estas habilidades pueden ser insuficientes en otros entornos (por ejemplo, abordar procedimientos judiciales). Una persona sorda o con discapacidad auditiva también puede tener un dominio limitado del inglés hablado o escrito y puede no ser competente en ASL o cualquier otra lengua de señas reconocida.
Traducción automática	Traducción automática que se basa en texto y proporciona traducciones instantáneas entre varios idiomas, a veces con una opción de entrada o salida de audio.
Acceso significativo	Asistencia lingüística que da lugar a una comunicación precisa, oportuna y efectiva sin costo para la persona con LEP que necesita asistencia. El acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o es inferior en comparación con los programas o actividades proporcionados a personas que dominan el inglés.
Participante	Cualquier persona que haya solicitado y esté recibiendo beneficios o servicios de asistencia pública bajo cualquier programa o servicio del HHS.
Lenguaje sencillo	El lenguaje sencillo, tal como se define en la Ley de Redacción Sencilla de 2010, es una redacción “clara, concisa y bien organizada”.
Idioma preferido/principal	El idioma que las personas con LEP identifican como el idioma preferido que utilizan para comunicarse de manera efectiva. El idioma que las

	personas con LEP identifican como el idioma preferido que utilizan para comunicarse de manera efectiva.
Intérprete o traductor calificado	Una persona bilingüe/multilingüe que tiene la capacitación y experiencia adecuadas o la capacidad demostrada para comprender, analizar y procesar plenamente y luego reproducir fielmente un mensaje hablado, escrito o de señas de un idioma a un segundo idioma y que cumple con un código de práctica y ética profesional. No se considerará traductor o intérprete calificado a un niño ni a un familiar o empleado que no cumpla con las calificaciones mínimas especificadas anteriormente.
Traducción a vista	La representación oral o en señas de un texto escrito en un lenguaje hablado o de señas por un intérprete sin cambiar el significado basándose en una revisión visual del texto o documento original.
Lengua de señas	Método de comunicación para personas que son sordas o tienen discapacidad auditiva en el que los movimientos de las manos, los gestos y las expresiones faciales transmiten estructura gramatical y significado. No existe una lengua de señas universal. En distintos países o regiones se utilizan distintas lenguas de señas. Por ejemplo, la lengua de señas británica (BSL) es un idioma diferente del ASL, y los estadounidenses que conocen el ASL pueden no entender el BSL.
Subdestinatario	Una entidad que, en nombre y de la misma manera que un destinatario de asistencia financiera federal, proporciona servicios y tiene contacto con los solicitantes y participantes de un programa administrado por un destinatario de asistencia financiera federal, pero no incluye a un solicitante o participante individual que sea beneficiario del programa.
Eslóganes	Mensajes breves que pueden incluirse o adjuntarse a un documento. En documentos (incluyendo sitios web) escritos en inglés se utilizan eslóganes en idiomas distintos del inglés que describen cómo las personas con LEP pueden obtener una traducción del documento o un intérprete para leerlo o explicarlo. La Sección 1557 y el Título VI prescriben los idiomas que deben incluirse en dichos avisos de eslogan, pero las entidades cubiertas también pueden agregar más idiomas.
Traducción	El proceso de convertir un texto escrito de un idioma de origen en un texto escrito equivalente en un idioma de destino de la forma más completa y precisa posible, manteniendo el estilo, el tono y la intención del texto y teniendo en cuenta las diferencias de cultura y dialecto.
Documento esencial	Material escrito en papel o formato electrónico que contiene información fundamental para acceder a los programas o actividades de un componente o que es requerida por ley. Los documentos esenciales incluyen, entre otros: registros y avisos fundamentales como parte de la comunicación sobre preparación para emergencias y riesgos; solicitudes en línea y en papel; formularios de consentimiento; formularios de quejas; cartas o avisos relacionados con la elegibilidad para recibir beneficios; cartas o avisos relacionados con la reducción, negación o terminación de servicios o beneficios que requieren una respuesta de una persona con

	LEP; pruebas escritas que evalúan la competencia para una licencia, trabajo o habilidad en particular para la que no se requiere saber inglés; documentos que deben proporcionarse por ley y avisos sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística para personas con LEP sin costo.
--	---

## APÉNDICE C: Recursos relacionados con el acceso lingüístico

- **Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud**  
<https://www.ahrq.gov/teamstepps-program/resources/additional/check-back.html>  
<https://www.ahrq.gov/teamstepps-program/resources/additional/cus-words.html>
- **Asociación Americana de Traductores (en inglés)**  
<https://www.atanet.org/>
- **Comisión de Certificación de Intérpretes de Atención Médica (en inglés)**  
<https://cchicertification.org/>
- **Oficina de Servicios Lingüísticos del Departamento de Estado: Preguntas frecuentes – Departamento de Estado de los Estados Unidos**  
<https://www.state.gov/frequently-asked-questions-office-of-language-services/>
- **Grupo de Trabajo Interinstitucional Federal sobre LEP (LEP)**  
[www.lep.gov](http://www.lep.gov)
- **Pautas Federales de Lenguaje Sencillo**  
[www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/TOC.cfm](http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/TOC.cfm)
- **Alfabetización en salud en línea: una guía para escribir y diseñar sitios web de salud fáciles de usar (en inglés)**  
[https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web\\_Guide\\_Health\\_Lit\\_Online.pdf](https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web_Guide_Health_Lit_Online.pdf)
- **Alfabetización en salud en línea: una guía para simplificar la experiencia del usuario (en inglés)**  
<https://health.gov/healthliteracyonline/>
- **Mesa redonda interinstitucional sobre idiomas (en inglés)**  
[www.govtilr.org/](http://www.govtilr.org/)
- **Organización Internacional de Normalización: Normas para la traducción, interpretación y tecnologías relacionadas (ASTM F43, ISO/TC 37/SC 5) (en inglés)**  
<https://www.iso.org/committee/654486.html>
- **Plan de Acción Nacional para Mejorar la Alfabetización en Salud (en inglés)**  
[https://health.gov/sites/default/files/2019-09/Health\\_Literacy\\_Action\\_Plan.pdf](https://health.gov/sites/default/files/2019-09/Health_Literacy_Action_Plan.pdf)
- **Junta Nacional de Certificación de Intérpretes Médicos (en inglés)**  
<https://www.certifiedmedicalinterpreters.org/>

- **Consejo Nacional de Interpretación en el Sector de Atención Médica (en inglés)**  
<https://ncihc.memberclicks.net/>
- **Oficina de Derechos Civiles: Recursos de acceso lingüístico (en inglés)**  
[www.hhs.gov/lep](http://www.hhs.gov/lep)
- **Oficina de Salud de las Minorías: Estándares Nacionales CLAS (en inglés)**  
<https://thinkculturalhealth.hhs.gov/clas>