

FOR IMMEDIATE RELEASE  
Monday, June 15, 2009

Contact: HHS Press Office  
(202) 690-6343

## **La Administración Nacional de Beneficios de Farmacia refuerza la manera en que proporciona servicios de asistencia de lenguaje.**

En el 2009 la compañía de Administración Nacional de Beneficios de farmacia, Medco, va a mejorar significativamente el acceso a sus servicios por miembros de competencia limitada para hablar inglés. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS por sus siglas en inglés) anunció hoy.

Como la operación más grande de pedidos de fármacos por correos, Medco dispensa más de cien millones de recetas al año, a través del correo. Después de una investigación por una querrela presentada ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR por sus siglas en inglés) de HHS, a favor de un miembro Hispano-parlante; Medco desarrolló un plan multifacético para mejorar los servicios a personas que no hablan Inglés.

“Estas acciones van a mejorar significativamente la habilidad de los miembros para administrar y tomar decisiones informadas acerca de su propio cuidado de la salud – un objetivo crítico bajo la ley federal que prohíbe la discriminación basada en origen de nacionalidad”, dijo Robinsue Frohboese, director en funciones de la Oficina de Derechos Civiles de HHS. “Acción como esta, de la Industria, es necesaria para combatir las disparidades en el cuidado de la salud y promover reformas en el cuidado de la salud para mejorar el acceso de calidad, y presentación de cuidado de la salud para todos. Tenemos la esperanza y esperamos que otros en la industria van a seguir la procesión de Medco.”

En 2009, los esfuerzos de Medco se van a enfocar primero en las necesidades de los miembros de habla Hispana. Va además a expandir su fondo común de representantes bilingües de servicio al cliente que habla español; que necesita ayuda con preguntas o problemas acerca de medicamentos por receta, directamente a los empleados bilingües, incluyendo farmacéuticos cuando sea posible y adecuado. Medco va a continuar usando el servicio telefónico de intérpretes disponible, para más de otros 150 idiomas para comunicarse con otras personas que no hablan inglés.

Una mejoría crítica en el sistema interno de computadoras de Medco va a marcar continuamente la preferencia de idioma de una para asistir a la comunicación efectiva con personas de competencia limitada para hablar inglés, durante el contacto entre el miembro y Medco. Medco va a trabajar para implementar esta mejor capacidad para identificar y marcar las preferencias de lenguaje de cada individuo para que las comunicaciones importantes por escrito y llamadas telefónicas se les hagan a los miembros en su idioma primario. Medco también revisará la mejor forma de notificarle a los miembros de competencia limitada para hablar inglés, que los servicios de asistencia de lenguaje están disponibles.

Medco se ha comprometido a desarrollar un proceso de evaluación con respecto a la competencia del intérprete. Personal en los centros de llamadas y las farmacias que se espera se comuniquen directamente con miembros en otros idiomas que no sea inglés, ha de ser evaluado en cuanto a la competencia del lenguaje y aquellos que sirvan de intérpretes van a ser evaluados en cuanto a la competencia como intérpretes. Medco entrenará a todos los empleados pertinentes en los cambios del sistema con intención de mejorar el acceso a los miembros de competencia limitada para hablar inglés, y controlará los resultados de estos esfuerzos a través de evaluaciones periódicas.

“Consistente con nuestra obligación de hacer la medicina más inteligente, valoramos esta oportunidad a colaborar con el HHS en iniciativas que van a ayudar a darle poder a los pacientes; con información para mejorar su entendimiento y uso de los beneficios de farmacia, y permitirles mayor adherencia a la terapia recetada por sus doctores”, dijo Glenn Taylor, Presidente del Grupo de Cuentas Cruciales de Medco.

Bajo el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y su práctica de las regulaciones, los destinatarios de asistencia financiera federal están obligados a tomar pasos razonables para proporcionar acceso significativo a sus programas, a individuos de capacidad limitada para hablar inglés, que son elegibles para recibir sus servicios.

Una copia de los compromisos de Medco, por escrito y la carta de cierre de OCR, así como más información acerca de la implementación por OCR del Título VI y otras leyes civiles y federales, pueden ser obtenidas en <http://www.hhs.gov/ocr>.

###

---