



Intérpretes y traductores en establecimientos de salud mental

1. ¿Qué ocurre si mi proveedor de servicios de salud mental no habla mi idioma?

Usted puede solicitar un intérprete o un traductor. Esto es necesario para que usted tenga igualdad de oportunidades para beneficiarse del servicio. La negación de tales oportunidades es discriminación.

2. ¿Cuál es la diferencia entre un intérprete y un traductor?

Un intérprete traduce la información oral de su idioma al inglés y viceversa. Un traductor traduce la información escrita del inglés a su idioma y viceversa.

3. ¿Quién tiene que proporcionarme un intérprete o un traductor?

Los proveedores de servicios de atención médica mental privados y públicos deben hacerlo, incluso los proveedores que tengan un contrato con el condado.

4. ¿Los servicios de interpretación o traducción son gratuitos?

Sí.

5. ¿Cuál es la mejor manera de obtener un intérprete o un traductor?

Solicite uno a su proveedor. Usted puede solicitar un intérprete al momento de concertar su primera cita. Esto ayudará a asegurar que haya un intérprete disponible cuando usted llegue.

Su proveedor debe informarle cómo obtener un intérprete o un traductor. Esta información se debe publicar en la sala de espera o en la oficina. Si no obtiene lo que desea, envíe su solicitud por escrito. Guarde una copia como constancia. Consulte las preguntas 15 a 20 para obtener más información.

6. *¿Quién puede ser mi intérprete o traductor?*

Un intérprete o traductor debe manejar el inglés y su idioma principal con fluidez. Un intérprete o traductor debe conocer los términos o conceptos sobre salud mental que se utilizan. Él o ella deben estar al tanto de qué concepto se tiene de las enfermedades mentales en su cultura. Un intérprete o traductor debe estar capacitado para mantener la confidencialidad de la información que reciba sobre su persona.

7. *¿Puede un proveedor solicitar que yo traiga a mi propio intérprete o traductor?*

No.

8. *¿Mis antecedentes de salud mental deben contener información sobre mi necesidad de contar con un intérprete o traductor?*

Sí. Su proveedor debe documentar su idioma preferido y si usted necesita un intérprete o traductor.

9. *¿Cuándo tengo derecho a tener un traductor?*

El proveedor debe traducir los materiales si su idioma principal es un "idioma minoritario". Que un idioma sea "minoritario" depende del porcentaje o cantidad de personas del condado que hablan el idioma. Para los servicios de salud mental de Medi-Cal, un "idioma minoritario" es el idioma principal de 3.000 beneficiarios o el del cinco por ciento de la población beneficiaria del condado. Visite el siguiente enlace para obtener una lista de los idiomas minoritarios de los servicios de salud mental de Medi-Cal (octubre de 2011): <http://www.dmh.ca.gov/dmhdocs/docs/notices11/Enclosure2.pdf>

10. ***¿Cómo puedo averiguar si mi idioma es un “idioma minoritario”?***

Puede llamar al Departamento de Salud Mental de su Condado para averiguar si su idioma es un idioma minoritario. Cada condado cuenta con un número de línea gratuito de acceso a salud mental al que usted puede llamar. Visite el siguiente enlace para obtener un directorio de los números de líneas de acceso de salud mental del condado:

<http://www.dmh.ca.gov/docs/CMHDA.pdf>

Otros planes de salud públicos o privados deben contar con esa información. Usted puede solicitarla.

11. ***¿Qué registros se deben traducir?***

Los programas de salud mental del condado deben traducir la siguiente información escrita a idiomas minoritarios:

- Manuales o folletos sobre los servicios de los miembros
- Correspondencia general
- Materiales sobre resolución de problemas, reclamos o audiencias imparciales de los beneficiarios.
- Encuestas sobre la satisfacción de los usuarios
- Formulario del consentimiento informado para medicamentos
- Formulario de confidencialidad y divulgación de la información
- Orientación a los clientes para que utilicen los servicios
- Materiales educativos sobre salud mental
- Evidencia de que los materiales traducidos se distribuyen y emplean

Otros planes de salud públicos o privados también deben traducir estos documentos para cumplir las leyes estatales y federales.

12. ***¿Se debe traducir algún otro documento?***

Sí. Según la ley estatal, las personas que reciben atención involuntaria deben recibir los avisos en su idioma principal. Para cumplir las leyes estatales y federales, es posible que los proveedores tengan que traducir otros documentos, que incluyen, entre otros:

- Solicitud de servicios

- Divulgación de registros
- Planes de servicio individualizado o de tratamiento
- Planes de alta o de cuidado posterior
- Notificaciones de acción acerca de la prestación de servicios y derechos de apelación

13. ¿Qué ocurre si mi proveedor se niega a traducir mis registros?

La negación puede violar ley/es federal/es y/o estatal/es. Vea la pregunta 15. En cualquier caso, los proveedores deben, como mínimo, brindar una interpretación oral de toda la información escrita.

14. ¿Qué ocurre si mi idioma no es un "idioma minoritario"? ¿Igual tengo el derecho a que mis documentos se traduzcan?

Depende. Los avisos sobre el tratamiento de salud mental involuntario deben ser provistos en su idioma principal. Es posible que los proveedores tengan que traducir otros documentos, entre los que se incluyen los mencionados en las preguntas 11 y 12. Esta área de la ley aún está en desarrollo, por lo que no podemos brindarle una respuesta definitiva.

15. ¿Qué ocurre si mi proveedor se niega a otorgarme un intérprete o traductor?

Solicite a su proveedor una explicación por escrito y una copia de las políticas escritas del proveedor sobre los servicios de intérpretes y traductores. Pregunte acerca del proceso de reclamos del proveedor. Usted puede presentar un reclamo externo ante organismos federales y estatales. Debe confirmar si es necesario presentar un reclamo interno antes de presentar uno externo.

16. ¿Cuál es la diferencia entre un reclamo interno, una queja y una demanda?

Un reclamo interno se presenta directamente al proveedor. En general, una queja se presenta ante un organismo administrativo que sea responsable del proveedor. Una demanda se presenta ante un tribunal.

17. ¿Qué información debo incluir en un reclamo o una queja?

El reclamo o la queja debe incluir:

- Su nombre, dirección, número de teléfono, firma y fecha
- Nombre, dirección y teléfono del proveedor
- Cómo, por qué y cuándo ocurrió el incidente. Por ejemplo, "Me negaron el servicio de intérprete el 1º de mayo de 2012. El psiquiatra dijo que no había ningún intérprete disponible".

Asegúrese de guardar una copia como constancia. Presentar un reclamo o una queja por escrito a su proveedor puede ser la manera más rápida de conseguir lo que desea. Una queja ante un organismo estatal o federal (como se menciona más abajo) puede llevar más tiempo de investigación. Si su proveedor ignora o niega su pedido, le recomendamos presentar una queja ante un organismo estatal o federal para conseguir lo que necesita.

18. ¿A qué organismo estatal puedo enviar una queja?

Si usted siente que su proveedor de servicios de salud mental lo ha discriminado por su nacionalidad de origen al no otorgarle servicios de interpretación o traducción, puede presentar una queja ante el Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda (DFEH, por sus siglas en inglés). Visite el DFEH en línea en www.dfeh.ca.gov o llame al (800) 884 -1684 para coordinar una cita para presentar una queja.

En general, una queja estatal contra un proveedor público debe presentarse dentro de los 180 días a partir de la fecha en la que ocurra cualquier acto que usted sienta que es discriminatorio. Una queja estatal contra un proveedor privado debe presentarse dentro del año a partir del acto discriminatorio. Si desea presentar una queja, es importante que se ponga en contacto lo antes posible con los defensores legales que figuran en la pregunta 20 para obtener más información.

19. ¿A qué organismo federal puedo enviar una queja?

Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) federal. Visite la OCR en línea en www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints o llame al (800) 368 -1019.

En general, una queja federal debe presentarse dentro de los 180 días a partir de la fecha en la que ocurra cualquier acto que usted sienta que es discriminatorio. La OCR podría extender el período de 180 días si usted puede demostrar una "justa causa". Para obtener más información, póngase en contacto con los defensores legales que figuran en la pregunta 20.

20. ¿Hay defensores legales disponibles para asistirme?

Sí. Puede llamar a su Defensor de Derechos de los Pacientes de Salud Mental del Condado. Visite el siguiente enlace para obtener una lista de las Oficinas de Derechos de los Pacientes del Condado:

http://www.disabilityrightsca.org/OPR/prd_directory.pdf

También puede llamar a Disability Rights California al 1-800-776-5746.

Queremos oír de usted! Después de leer esta hoja por favor tome esta breve encuesta y denos su opinión.

Aquí: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

El Programa de política de reducción de estigma, discriminación y reducción para eliminar la discriminación (APEDP), administrado por CalMHSA, está financiado por la Ley de Servicios de Salud Mental aprobada por votación (Prop. 63). La Autoridad de Servicios de Salud Mental de California (CalMHSA) es una organización de los gobiernos del condado que trabajan para mejorar los resultados de la salud mental para individuos, familias y comunidades. CalMHSA ofrece servicios y programas educativos a nivel estatal, regional y local. Para más información, visite <http://www.calmhsa.org>.

