

HHS Office for Civil Rights in Action



15 de mayo de 2020

BOLETÍN INFORMATIVO: Garantizar los derechos de atención médica de las personas con dominio limitado del inglés durante la pandemia de COVID-19

Teniendo en cuenta la emergencia nacional de salud pública¹ declarada por la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19), la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés) ofrece este boletín informativo para garantizar que las entidades médicas cubiertas por autoridades de derechos civiles de la OCR estén mejor capacitadas para prestar servicios a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés)².

La OCR exige el cumplimiento del título IV de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (“título IV”) y del artículo 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible (“artículo 1557”), que prohíben a las entidades que reciben ayuda financiera federal provista por el HHS discriminar según la raza, el color y el país de origen (incluido el LEP). Conforme a las regulaciones que implementan el artículo 1557, sus destinatarios, como los proveedores de atención médica, deben tomar medidas

¹ El secretario del HHS, Alex M. Azar II, declaró una emergencia de salud pública el 31 de enero de 2020, de conformidad con el artículo 319 de la Ley del Servicio de Salud Pública (Public Health Service Act) (título 42 del artículo 247d del Código de los Estados Unidos [USC, por sus siglas en inglés]) en respuesta a la pandemia de COVID-19. Consulte: <https://www.hhs.gov/about/news/2020/01/31/secretary-azar-declares-public-health-emergency-us-2019-novel-coronavirus.html>. El presidente publicó la “Proclamación presidencial sobre cómo declarar una emergencia nacional con respecto al brote de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19)” el 13 de marzo de 2020, de conformidad con los artículos 201 y 301 de la Ley Nacional de Emergencias (National Emergencies Act) (título 50 del artículo 1601 y siguientes del USC). <https://www.whitehouse.gov/presidential-actions/proclamation-declaring-national-emergency-concerning-novel-coronavirus-disease-covid-19-outbreak>. El 21 de abril de 2020, el secretario del HHS, Alex M. Azar II, reafirmó la emergencia de salud pública con vigencia a partir del 26 de abril de 2020. <https://www.phe.gov/emergency/news/healthactions/phe/Pages/covid19-21apr2020.aspx>.

² Esta guía es una declaración de la política de la agencia y no está sujeta a los requisitos de notificación y consulta de la Ley de Procedimiento Administrativo (APA, por sus siglas en inglés). Artículo 553 (b) (A) del título 5 del USC. Por los mismos motivos explicados arriba, la OCR determina además que, aun si esta guía estuviera sujeta a las disposiciones de participación pública de la APA, resulta imposible cumplir los requisitos de notificación previa y consulta para esta guía, y existe una causa justificable para emitir esta guía sin comentarios públicos previos y sin postergación de la fecha de entrada en vigencia. Artículo 553 (b) (B) y (d) (3) del título 5 del USC.

razonables para ofrecer un acceso significativo a las personas con LEP que sean elegibles para recibir servicios o que se puedan encontrar en sus actividades y programas de salud. Esta obligación de muchos años no queda suspendida durante una emergencia nacional. Las medidas razonables pueden incluir traducciones escritas de documentos o asistencia de un intérprete calificado para la comunicación oral³, ya sea en persona o usando tecnologías de comunicación remota.

“Como somos un país diverso, eliminar las barreras del idioma en la prestación de atención médica es fundamental para tratar esta emergencia de salud pública”, dijo Roger Severino, director de la OCR. “Nos comprometemos a colaborar con la comunidad médica para garantizar que las personas de todas las nacionalidades tengan un acceso significativo a la atención médica sin discriminación y conforme a la ley”, agregó Severino.

Para garantizar un acceso significativo para las personas con LEP en distintas circunstancias, los destinatarios pueden, por ejemplo:

- Establecer contratos con entidades calificadas para ofrecer servicios de acceso al idioma mediante diferentes tipos de medios (interpretación telefónica, interpretación remota por video, etc.).
- Difundir información y mensajes sobre pruebas y tratamientos del COVID-19 en un lenguaje simple y en los idiomas distintos del inglés que sean predominantes en la zona correspondiente mediante todas las formas de comunicación, por ejemplo, los medios en línea, la televisión o las redes sociales, y mediante difusión focalizada en las organizaciones comunitarias y religiosas que puedan llegar a las personas con LEP⁴.
- Publicar documentos sobre el COVID-19 en varios idiomas y en muchas ubicaciones, incluido el punto de contacto inicial con el proveedor.
- Ofrecer servicios en varios idiomas y publicar avisos sobre esos servicios de acceso al idioma en línea, en anuncios y en puntos de servicio⁵.

³ No hay ningún requisito que exija que el intérprete deba estar “certificado” de alguna manera específica. En lugar de eso, se exige que las entidades cubiertas ofrezcan un “intérprete calificado” cuando la interpretación oral sea una medida razonable para ofrecer acceso significativo. Un intérprete calificado para una persona con dominio limitado del inglés es un intérprete que: (1) adhiere a los principios éticos generalmente aceptados de los intérpretes, que incluyen la confidencialidad del cliente; (2) ha demostrado competencia para hablar y entender el inglés oral, y por lo menos alguna otra lengua oral; y (3) es capaz de interpretar con eficacia, precisión e imparcialidad la lengua receptiva y expresiva, desde y hacia esas lenguas y el inglés, y usar cualquier vocabulario, terminología y fraseología específicos que sean necesarios.

⁴ Para determinar cuáles son los idiomas distintos del inglés que las personas con LEP hablan con mayor frecuencia en su área de servicios, use la [aplicación de mapa del Departamento de Justicia \(DOJ, por sus siglas en inglés\)](https://www.lep.gov/maps) que está en <https://www.lep.gov/maps> y el sitio web de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS, por sus siglas en inglés) de la Oficina del Censo de los Estados Unidos. Lea la guía de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), disponible en varios idiomas: <http://www.coronavirus.gov>.

⁵ Entre otras cuestiones, la información traducida puede incluir instrucciones básicas sobre la etapa de ingreso para las personas que tienen COVID-19 y a las que un proveedor de atención médica debe admitir para su tratamiento; para las personas que tienen COVID-19, pero están estables y deben autoaislarse en la casa, y para las personas que no tienen COVID-19, pero deben practicar el distanciamiento social.

- Designar a una persona de cada turno para que sea responsable de garantizar y coordinar la prestación de servicios de acceso al idioma para los pacientes con LEP en cada etapa de contacto, desde el ingreso y la admisión hasta el tratamiento y el alta⁶.
- Crear y difundir ampliamente entre el personal una lista actualizada de servicios de traducción e interpretación en persona y remotas, y del personal bilingüe que está calificado para responder con rapidez a las necesidades de los pacientes con LEP.
- Usar recursos “I Speak” o hacer preguntas abiertas para determinar la preferencia de lengua escrita y oral de una persona en el primer punto de contacto⁷.
- Después de haber identificado a un paciente con LEP, asegurarse de que la información clave se comuniquen en el idioma preferido del paciente usando un intérprete calificado o materiales traducidos (si es necesario, de manera remota).
- Marcar con claridad en la historia clínica (o registros médicos electrónicos [EHR, por sus siglas en inglés]) el estado de LEP y la lengua hablada y escrita de preferencia del paciente.
- Siempre que sea posible, respetar la voluntad del paciente de usar su propio intérprete, como un amigo adulto o un familiar, si esa persona está calificada y si es adecuada según las circunstancias.

Es posible que los proveedores médicos estén en circunstancias en las que, según su criterio profesional, usar o permitir intérpretes en persona para quienes tienen LEP representaría un riesgo médico, por ejemplo, un aumento de las posibilidades de propagar el COVID-19. En esta emergencia nacional de salud pública, los funcionarios del gobierno, los proveedores de atención médica, otros destinatarios y las asociaciones profesionales médicas y hospitalarias deben utilizar la flexibilidad permitida por la ley, como el uso de la interpretación remota mediante tecnologías de audio o video, para garantizar que las personas de todas las nacionalidades reciban servicios, incluidas las personas con LEP^{8, 9}.

Además, puede aplicarse la “Declaración conforme a la Ley de Preparación Pública ante Emergencias (PREP, por sus siglas en inglés) de medidas de protección contra el COVID-19¹⁰”, del 17 de marzo de 2020 que hizo el secretario del HHS, Alex M. Azar II, con respecto a determinados reclamos privados que surjan del uso o de la administración de una contramedida

⁶ La OCR puede ofrecer asistencia y recursos técnicos para ayudar a que las personas cumplan esta tarea. Para comunicarse con la OCR, visite: <https://www.hhs.gov/ocr/about-us/contact-us/index.html>.

⁷ Por ejemplo, considere la lista de “I Speak” del Departamento de Seguridad Nacional publicada en www.lep.gov: <https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-02/crcl-i-speak-booklet.pdf>.

⁸ De conformidad con el “Aviso de discreción de cumplimiento para comunicaciones remotas de telemedicina” de la OCR del 17 de marzo de 2020, la OCR no impondrá sanciones por violaciones a la ley HIPAA contra proveedores de atención médica que de buena fe presten servicios de telemedicina usando tecnologías frecuentes de comunicación remota, como Zoom, FaceTime y Skype, durante la emergencia de salud pública por el COVID-19.

⁹ Los proveedores también deben cumplir con su obligación de ofrecer una comunicación eficaz a las personas sordas, con dificultades auditivas o que tienen discapacidades intelectuales o del desarrollo. Lea [el boletín informativo del HHS: Derechos civiles, ley HIPAA y la enfermedad por coronavirus 2019](#).

¹⁰ El secretario del HHS, Alex Azar, publicó la “Declaración conforme a la Ley de Preparación Pública ante Emergencias de medidas de protección contra el COVID-19”, con vigencia desde el 4 de febrero de 2020. Consulte: <https://www.phe.gov/Preparedness/legal/prepact/Pages/COVID19.aspx>.

cubierta y que puedan dar inmunidad en determinadas situaciones según las leyes federales de derechos civiles. Las preguntas relacionadas con el alcance de la ley PREP según esta guía deben dirigirse a la Oficina del Asesor General del HHS.

Para obtener más información, utilice estos recursos:

Departamento de Salud y Servicios Humanos

- [Información sobre cómo se aplican las leyes federales de derechos civiles en una emergencia](#)
- [Recursos de preparación ante emergencias del HHS para personas de orígenes culturales diversos](#)
- [El HHS asegura el acceso al idioma y a la comunicación eficaz durante la respuesta y la recuperación: lista de verificación para socorristas \(Español\)](#)
- [Recursos de la Subsecretaría de Preparación y Respuesta del HHS para prestar servicios a las personas con dominio limitado del inglés](#)
- [Recursos de la Administración para la Vida Comunitaria del HHS en español:](#)
 - [¿Qué deben saber los adultos mayores y las personas con discapacidad?](#)
 - [Directrices del presidente sobre el coronavirus para los Estados Unidos](#)
 - [CDC: Lo que necesita saber sobre la enfermedad del coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)
 - [FDA: Preguntas más frecuentes sobre la enfermedad del coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

- [Sitio web de recursos de los CDC en idiomas distintos del inglés](#)
- [Recursos de los CDC para imprimir en varios idiomas](#)
- [Videos de salud sobre el COVID-19 en español](#)
- [Reducir el estigma relacionado con el COVID-19](#)

Departamento de Justicia

- [LEP.gov](#)
- [Tarjetas de identificación del idioma y tarjetas “I Speak”](#)
- [Aplicación de mapa de LEP:](#) una herramienta de mapa interactivo que ayuda a los usuarios a saber cuál es la concentración de personas con LEP en una comunidad y qué idiomas hablan.
- [Consejos y herramientas para llegar a las comunidades con dominio limitado del inglés en la preparación, respuesta y recuperación ante emergencias](#)
- [Guía interinstitucional del título IV sobre la no discriminación en la preparación, respuesta y recuperación ante emergencias y desastres \(Español\) \(Tiếng Việt\) \(Kreyòl Ayisyen\)](#)
- [Lista de agencias federales de cumplimiento de derechos civiles y cómo presentar una queja ante ellas](#)

Departamento de Seguridad Nacional

- [Consejos para comunicarse eficazmente con toda la comunidad en casos de desastre](#), 29 de agosto de 2017 (discapacidad, raza, color, país de origen e idioma)

Presentación de una queja ante la OCR:

Si cree que una entidad cubierta por las leyes de derechos civiles, de libertad de conciencia y de religión, o de privacidad de la información de salud violó sus derechos protegidos por estas autoridades, puede presentar una queja en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Este documento de orientación no es una acción final de la agencia y se puede rescindir o modificar a discreción del Departamento. El incumplimiento de cualquier norma voluntaria o práctica recomendada contenida en documentos de orientación no exigidos por la ley no dará lugar, por sí mismo, a ninguna medida de aplicación.