

Plan de Acceso Lingüístico



California Department of
State Hospitals

**Proporcionar acceso significativo
a los servicios para personas con
un dominio limitado del inglés**

Junio de 2024

Departamento de Hospitales Estatales/Oficina del Director
Coordinador de Acceso Lingüístico (Language Access Coordinator, LAC)
Nombre: David P. Jones
Teléfono del LAC: 916-654-2309/correo electrónico:
LanguageAccess@dsh.ca.gov

Índice

Introduction	4
Department Programs and Services	4
Language Access Requirements	7
Providing Notice to People with LEP and Identifying Language Preference	9
Language Services	9
Training Staff	18
Training Plan	18
Monitoring and Updating LAP	19
Complaint Process	20
Document List	21

Introducción

Para garantizar el acceso significativo a programas y servicios, la Agencia de Salud y Servicios Humanos de California (California Health and Human Services Agency, CalHHS) adoptó una Política de acceso lingüístico el 22 de mayo de 2023, la cual obliga a que cada departamento o programa de oficina de CalHHS desarrolle un Plan de Acceso Lingüístico. El objetivo de este trabajo es garantizar que la CalHHS, sus departamentos y oficinas proporcionen acceso significativo a la información, programas, beneficios y servicios a las personas con un dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), así como garantizar que el idioma no sea un obstáculo para acceder a servicios sociales y de salud vitales.

Este documento es el Plan de Acceso Lingüístico (Language Access Plan, "LAP" o "Plan") del Departamento de Hospitales Estatales de California (California Department of State Hospitals, "DSH" o "Departamento"). Al desarrollar este Plan, revisamos nuestros programas y servicios para el público, las formas en las que nos comunicamos con los miembros del público y las personas a las que servimos, y cómo proporcionamos actualmente información y servicios en idiomas que no son el inglés.

Como se describe en la siguiente sección, el DSH administra un gran sistema de atención de salud mental forense. La esencia de lo que hacemos es proporcionar tratamiento de alta calidad, evaluación y servicios de apoyo a una población de pacientes diversos que reflejan la diversidad cultural y étnica representada en toda California. El Plan descrito en el presente se centra principalmente en los procesos con los que el DSH apoya a los pacientes con LEP a los que servimos a fin de que reciban acceso equitativo a los servicios y tengan la oportunidad de participar significativamente en el tratamiento y actividades del programa en los hospitales estatales. El DSH está comprometido con proporcionar acceso lingüístico para apoyar estos objetivos.

Servicios y programas del Departamento

El DSH administra el sistema de hospitales de salud mental forense para pacientes hospitalizados más grande del país. La misión del DSH es brindar evaluación y tratamiento de manera segura y responsable al dirigir la innovación y excelencia a través de una continuidad de atención y entornos. En el contexto de un sistema de atención de salud mental más amplio, el DSH sirve principalmente a personas con condiciones de salud del comportamiento complejas que han sido consignadas al Departamento a través de tribunales superiores o la Junta de Audiencias de Libertad Condicional. Además, el DSH sirve a un contingente menor de personas en tutela que fueron referidas por los condados, así como a presos del Departamento de Correccionales y Rehabilitación de California. El DSH es responsable de la diaria atención y provisión de tratamiento de salud mental a sus pacientes. Al momento del alta del internamiento del DSH, por lo

general, las personas vuelven a sus comunidades y el sistema de comportamiento del condado les proporciona servicios adicionales y enlaces al tratamiento continuo.

El DSH supervisa cinco hospitales estatales (Atascadero, Coalinga, Metropolitan, Napa y Patton). Además del tratamiento hospitalario estatal, el DSH proporciona servicios por medio de contratos con agencias de salud del comportamiento de los condados, departamentos del alguacil y proveedores privados, en Servicios de Estabilización de Acceso Temprano (Early Access Stabilization Services, EASS) y programas de Tratamiento de Competencia basado en Cárceles (Jail-Based Competency Treatment, JBCT), Centros de Pacientes Hospitalizados Comunitarios (Community-Inpatient Facilities, CIF), el Programa de Liberación Condicional (Conditional Release Program, CONREP), programas de Reintegración basada en la Comunidad (Community-Based Restoration, CBR), y programas de derivación de salud mental para delitos graves antes del juicio. El DSH es responsable de la atención diaria de más de 7,000 pacientes. En el año fiscal (Fiscal Year, FY) 2022-23 el DSH sirvió a más de 13,000 pacientes. Con casi 13,000 empleados ubicados en sus oficinas centrales de Sacramento y cinco hospitales estatales en todo el estado, el esfuerzo de cada miembro del equipo del DSH se centra en proporcionar tratamiento de salud mental en entornos de continuidad del tratamiento mientras se mantiene la seguridad de los pacientes, los empleados y el público.

El DSH está financiado por el Fondo General y los reembolsos de los condados para la atención de los pacientes según la Ley Lanterman-Petris-Short (LPS). Todos los centros de atención del DSH tienen licencia del Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH) y cuatro de los cinco centros de atención (Atascadero, Metropolitan, Napa y Patton) están acreditados por The Joint Commission, una organización sin fines de lucro e independiente que acredita y certifica a casi 21,000 organizaciones y programas de atención médica en los Estados Unidos.

Hospitales estatales

DSH-Atascadero

Inaugurado en 1954, el DSH-Atascadero está ubicado en la costa central de California en Atascadero (condado de San Luis Obispo). Es un hospital psiquiátrico autocontenido construido dentro de un perímetro de seguridad. El DSH-Atascadero sirve principalmente a los siguientes cuatro tipos de pacientes internados: ofensor con un trastorno de salud mental (Offender with a Mental Health Disorder, OMD), pacientes Coleman (presos con enfermedades mentales graves) del Departamento de Correccionales y Rehabilitación de California (California Department of Corrections and Rehabilitation, CDCR), incompetentes

para enfrentar un juicio (Incompetent to Stand Trial, IST) e inocentes por motivos de locura (Not Guilty by Reason of Insanity, NGI).

DSH-Coalinga

Inaugurado en 2005, el DSH-Coalinga se ubica en el área oeste del condado de Fresno. Es un hospital psiquiátrico autocontenido construido con un perímetro de seguridad. El CDCR proporciona seguridad perimetral, así como transporte para los pacientes a servicios médicos externos y procedimientos del tribunal. El DSH-Coalinga sirve principalmente a los siguientes tres tipos de pacientes internados: OMD, pacientes Coleman del CDCR y depredadores sexuales violentos (Sexually Violent Predators, SVP).

DSH-Metropolitan

Inaugurado en 1916, el DSH-Metropolitan se ubica en Norwalk (condado de Los Ángeles). El hospital es un campus de estilo abierto dentro de un perímetro de seguridad. El DSH-Metropolitan sirve principalmente a los siguientes cuatro tipos de pacientes internados: LPS, IST, OMD y NGI.

DSH-Napa

Inaugurado en 1875, el DSH-Napa se ubica en el condado de Napa, es el hospital estatal de California más antiguo todavía en operación y tiene un campus de estilo abierto con un perímetro de seguridad. El DSH-Napa sirve principalmente a los siguientes cuatro tipos de pacientes internados: LPS, IST, OMD y NGI.

DSH-Patton

Inaugurado en 1893, el DSH-Patton se ubica en el pueblo de Highland en el condado de San Bernardino. La mayor parte del hospital es un hospital de salud mental forense y tiene un campus de estilo abierto con un perímetro de seguridad. El DSH-Patton sirve principalmente a los siguientes cuatro tipos de pacientes internados: LPS, IST, OMD y NGI.

Tratamiento basado en la comunidad y basado en cárceles: programas con contrato

El DSH administra varios programas de tratamiento basados en la comunidad y en cárceles que son operados en asociación mediante contratos con proveedores del condado y privados. Estos programas se resumen a continuación. Todos los proveedores con contrato coordinan y son responsables de garantizar que los servicios de tratamiento y los materiales educativos relacionados estén disponibles en cualquier idioma que no sea el inglés y que el

paciente necesite para garantizar una participación significativa en su tratamiento. Para fortalecer este proceso y alinear las expectativas de acceso lingüístico a las políticas de la CalHHS, el DSH está desarrollando redacciones provisionales para incluirlas en sus contratos de proveedores.

Programa de Liberación Condicional (CONREP)

El Programa de Liberación Condicional (CONREP) es el sistema a nivel estatal del DSH de servicios basados en la comunidad para personas forenses ordenadas por tribunales específicos. El CONREP tiene la intención de promover una mayor protección del público en las comunidades de California mediante un sistema de tratamiento de pacientes externos efectivo y estandarizado. La población del CONREP incluye a los clientes denominados NGI, OMD, IST y SVP que hayan sido aprobados por el tribunal para colocación como pacientes externos en lugar de en un hospital estatal. El director médico del hospital estatal podría recomendar al tribunal a las personas adecuadas para el CONREP.

Programas de IST basados en la comunidad

El DSH administra varios programas basados en la comunidad para apoyar las necesidades de tratamiento de IST para las personas que son elegibles a fin de participar en esos programas. Estos son centros de pacientes hospitalizados comunitarios (CIF), reintegración basada en la comunidad (CBR) y programas de derivación de salud mental.

Los CIF son centros para pacientes hospitalizados comunitarios que proporcionan opciones de tratamiento alternativas a los hospitales estatales con el objetivo de apoyar los programas de tratamiento de IST basado en la comunidad y operados por los condados donde se podrían necesitar niveles de atención más altos. Las personas en tránsito de un entorno carcelario pueden estabilizarse en un CIF antes de pasar a un entorno de tratamiento menos restrictivo. Los CIF también apoyan a personas IST que podrían necesitar escalarse a un entorno de tratamiento más seguro.

Los CBR y los programas de derivación son opciones de tratamiento de IST basado en la comunidad que se proporcionan en los entornos menos restrictivos, por lo general, en residencias. Ambos programas ofrecen servicios de tratamiento de salud mental intensivos con apoyos integrales y vivienda.

El objetivo principal del CBR es la restauración de la competencia y, para ese fin, se ofrece educación de competencia además del tratamiento y apoyos de salud mental tradicionales. El programa de derivación del DSH se designó para centrarse en una parte de la población IST con mayor probabilidad de tener

éxito en un entorno como pacientes externos cuando se brinda el tratamiento, los apoyos y la vivienda apropiados. A las personas que tienen éxito en la derivación se les podrían retirar los cargos al completar el programa.

Programas de IST basados en cárceles

Además de las opciones de tratamiento basado en la comunidad, el DSH administra dos tipos de programas de tratamiento basados en cárceles para las personas IST. El programa de tratamiento de Servicios de Estabilización de Acceso Temprano (Early Access Stabilization Service, EASS) se estableció para aumentar las colocaciones de tratamiento basado en la comunidad al facilitar la estabilización y cumplimiento de medicamentos de pacientes IST y, por lo tanto, aumentar la probabilidad de la elegibilidad de colocación en un programa de derivación o de tratamiento como paciente externo. El programa de Tratamiento de Competencia basado en Cárceles (JBCT) proporciona la restauración de los servicios de competencia a personas IST mientras viven en centros penitenciarios del condado. Los programas de JBCT ofrecen un programa de tratamiento local en un entorno seguro que apoya una estadía de corta duración para las personas IST que tengan una menor agudeza.

Requisitos de acceso lingüístico

Al planificar cómo proporcionar acceso lingüístico significativo en adelante, el DSH revisó los siguientes cuatro factores para cada uno de nuestros programas:

1. número o proporción de personas con LEP elegibles para que se les brinde servicio o que es probable que se encuentren en el programa o servicio;
2. frecuencia con la que las personas con LEP estuvieron en contacto con el programa;
3. naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio, y
4. recursos disponibles del departamento y costo de los servicios lingüísticos.

También hemos considerado los requisitos específicos de la Política de acceso lingüístico de la CalHHS y cualquier otra ley o requisito específico del programa.

Tenga en cuenta que este plan no aborda el proceso del DSH para realizar o informar sobre la encuesta de idioma bienal que se requiere de acuerdo con la Ley de Servicios Bilingües Dymally Alatorre.

Dar aviso a las personas con LEP e identificar la preferencia de idioma

En esta sección se indica cómo el DSH notificará al público sobre los servicios de acceso lingüístico disponibles. A continuación, se incluye una lista de verificación de las herramientas que el DSH podría usar para notificar al público de los servicios.

- Tarjetas o carteles “Yo hablo” en los escritorios de recepciones públicas
- Avisos traducidos en áreas de espera públicas en los siguientes idiomas:
 - chino
 - coreano
 - español
 - tagalo
 - vietnamita
- Mensajes traducidos en formularios en el idioma inglés
- Mensajes traducidos en los sitios web de los programas del departamento
- Otro:

Admisión hospitalaria en un hospital estatal

En el momento de la admisión hospitalaria, el equipo de tratamiento o profesional clínico de admisiones evalúa el idioma principal y de preferencia de cada paciente, y lo documenta en el formulario de Evaluación lingüística de acuerdo con la guía de la política de cada hospital. Si el idioma principal o de preferencia no es el inglés, esta información se documenta en el plan de tratamiento del paciente y se proporciona al Departamento de Administración de Información de Salud del hospital estatal para registrarlo en los archivos y base de datos del paciente.

Servicios lingüísticos

En esta sección se incluyen las medidas que el DSH tomará para proporcionar información y servicios en idiomas que no son el inglés.

El DSH sirve a una población de pacientes diversa. Cuando sea posible y apropiado, los hospitales estatales intentarán colocar a los pacientes que no hablan inglés en una unidad de tratamiento en donde el personal o pacientes se puedan comunicar en el idioma de preferencia del paciente. Además, los servicios de interpretación de idiomas estarán disponibles para los pacientes, sin costo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana para facilitar la atención y el tratamiento. Los pacientes pueden solicitar servicios a través de cualquier miembro de su equipo de tratamiento o enfermería mientras estén en la unidad

o mediante otros miembros de profesionales clínicos o de enfermería cuando participen en otras áreas de programación fuera de la unidad del hospital.

Los miembros con LEP del público que podrían necesitar servicios de acceso lingüístico pueden comunicarse con el operador telefónico del hospital, quien se coordinará con el punto de contacto principal del hospital para facilitar el acceso lingüístico mediante el personal bilingüe certificado que podría estar disponible o de servicios de interpretación contratados. Además, las personas con LEP pueden comunicarse con el coordinador de Acceso Lingüístico del DSH en LanguageAccess@dsh.ca.gov

Hay tres formas diferentes en las que los miembros del equipo del DSH pueden proporcionar acceso lingüístico: servicios directamente en el idioma, interpretación y traducción.

Comunicación directamente en el idioma

Cada hospital estatal mantiene un directorio de personal bilingüe calificado que ha sido certificado para proporcionar comunicación directamente en el idioma a personas con LEP en su idioma de preferencia. La Oficina de Recursos Humanos mantiene el directorio del personal bilingüe en la ubicación del DSH correspondiente. Los miembros del equipo de tratamiento, enfermería u otro equipo clínico u operativo que busquen comunicarse directamente en un idioma para apoyar a un paciente pueden acceder al directorio bilingüe por uno de los siguientes medios:

- el sitio web de intranet del hospital
- al llamar al operador telefónico del hospital
- los directorios internos del hospital o como se publique en la unidad de tratamiento

Entonces, los miembros designados del equipo de tratamiento, enfermería u otro equipo clínico u operativo llamarán al personal bilingüe para solicitar los servicios y determinar la disponibilidad.

En algunas unidades de tratamiento, donde hay una concentración importante de pacientes que hablan un idioma específico que no sea el inglés, se contrata personal de tratamiento bilingüe certificado y se asigna a la unidad cuando sea posible. Actualmente, el DSH mantiene una unidad que habla español y una unidad para pacientes sordos o con audición limitada. Estas unidades tienen miembros del equipo clínico o de enfermería que son personal bilingüe certificado, según lo designado por el Departamento de Recursos Humanos.

Solo el personal bilingüe certificado tiene permitido comunicarse con el público en idiomas que no sean el inglés.

Al reclutar y contratar al personal bilingüe, el gerente que contrata se comunicará con la oficina de Recursos Humanos del hospital a fin de hacer los arreglos para el examen de certificación del empleado, que se realiza mediante un proveedor con contrato, de acuerdo con las pautas descritas en el Manual de Recursos Humanos de CalHR, Sección 1003: "Servicios bilingües".

Interpretación

Todos los miembros del equipo del DSH tienen la responsabilidad de conseguir un intérprete calificado cuando sea necesario para garantizar una comunicación efectiva. Cuando el personal bilingüe no esté disponible, se pueden utilizar intérpretes con contrato calificados. El DSH tiene contrato con varios proveedores que brindan servicios de interpretación por teléfono o video. Algunos proveedores con contrato también proporcionan servicios de traducción en el sitio.

El DSH tomará todas las medidas razonables y apropiadas a las circunstancias para garantizar que se proporcionen servicios de interpretación únicamente mediante personas competentes y certificadas a fin de proporcionar servicios de interpretación al nivel de dominio, comprensión y confidencialidad apropiados a la naturaleza, tipo y propósito específicos de la información en cuestión.

Cada hospital estatal mantiene una política y procedimiento locales para acceder a los servicios de interpretación contratados que variará en diferentes ubicaciones y se ajusta con base en los requisitos y capacidades del proveedor actual.

DSH-Atascadero

El DSH-Atascadero actualmente tiene un contrato para servicios de interpretación de idiomas extranjeros y del lenguaje de señas estadounidense (American Sign Language, ASL) bajo pedido y por video mediante Language Link y otros varios proveedores contratados. Específicamente para Language Link, los miembros del equipo que necesiten coordinar servicios de interpretación que no sean en inglés para pacientes o para responder a preguntas del público, pueden acceder a los servicios a través del portal de Language Link disponible mediante el sitio web de intranet del hospital y usando una laptop proporcionada por el estado. Los miembros del equipo deben establecer un perfil de usuario único para coordinar los servicios y para fines de registro. Este servicio contratado ha sido extremadamente útil para prestar atención y tratamiento efectivos para los pacientes del DSH cuando el personal bilingüe en el sitio no esté disponible. Con este fin, el DSH actualmente trabaja en un

acuerdo a nivel estatal con Language Link para ampliar este servicio a todas las ubicaciones del DSH. Los miembros del equipo del DSH-Atascadero también pueden coordinar servicios de interpretación de ASL y otra interpretación de idiomas que no sea el inglés en persona, verbal, por escrito y por teléfono mediante varios otros proveedores certificados contratados por el hospital.

Cuando esté disponible, los miembros del equipo del DSH-Atascadero pueden utilizar al personal bilingüe en el sitio al comunicarse con las personas mediante el directorio bilingüe del hospital disponible en la unidad o en los directorios del hospital disponibles en la página de intranet del hospital.

Si los miembros del equipo necesitan ayuda con el proceso para acceder a los servicios de interpretación, pueden comunicarse con el administrador clínico del hospital o con el Departamento de Recursos Humanos para recibir orientación.

DSH-Coalinga

El DSH-Coalinga utiliza personal bilingüe que domina el español en el sitio para comunicarse con los pacientes y el público con LEP, según lo coordinado en el directorio bilingüe disponible mediante el sitio web de intranet del hospital y los directorios internos. Si se necesita otro idioma que no sea español, el hospital tiene un contrato con servicios de interpretación por teléfono mediante Language Line Services. Los miembros del equipo acceden a Language Line Services al coordinarse con el enfermero en turno (Nurse of the Day, NOD) o el coordinador asistente de servicios de enfermería (Assistant Coordinator of Nursing Services, ACNS), quien iniciará la llamada y transferirá al miembro del equipo que necesite los servicios de interpretación. El miembro del equipo del DSH-Coalinga proporciona servicios de interpretación de ASL a los pacientes usando una laptop mediante diferentes proveedores con contrato.

DSH-Metropolitan

El personal del DSH-Metropolitan puede usar al personal bilingüe certificado en el sitio y al personal para el lenguaje de señas estadounidense (ASL) a fin de comunicarse con los pacientes con LEP al acceder al directorio bilingüe y comunicarse con el operador de teléfono del hospital. Si el personal bilingüe no está disponible o no habla el idioma necesario, el hospital tiene varios contratos para servicios de interpretación remota de ASL bajo pedido por video y teléfono. Los miembros del personal pueden acceder a los servicios de interpretación contratados a través del número de teléfono e información de código de acceso disponible en sus respectivas oficinas del programa y en las unidades de tratamiento.

Si el personal necesita ayuda con el proceso para acceder a los servicios de interpretación, puede comunicarse con el jefe de Trabajo Social o el Departamento de Recursos Humanos a fin de recibir orientación.

DSH-Napa

El DSH-Napa tiene varios contratos de servicios de interpretación para servicios de interpretación telefónica, en el sitio y bajo pedido. Además, hay personal bilingüe disponible en forma limitada. El personal puede acceder a los servicios de interpretación telefónica al seguir las instrucciones disponibles en el directorio interno del hospital. Para los servicios de interpretación en el sitio, el personal envía una solicitud al Departamento de Servicios Generales que supervisa el contrato de la línea de idiomas y de interpretación en el sitio. El personal que solicita el servicio puede acceder a los formularios e instrucciones mediante los directorios internos del hospital e indicar si necesita que los servicios se proporcionen una vez o de forma continua.

Si los miembros del equipo necesitan ayuda con el proceso para acceder a los servicios de interpretación, pueden comunicarse con el Departamento de Servicios Generales para obtener más información.

DSH-Patton

El DSH-Patton utiliza personal bilingüe que domina varios idiomas en el sitio para comunicarse con los pacientes y el público con LEP, según lo coordinado en el directorio bilingüe disponible mediante el sitio web de intranet del hospital y los directorios internos disponibles en las unidades de tratamiento.

Si los miembros bilingües del equipo no están disponibles, el hospital tiene contrato de servicios de interpretación bajo pedido por teléfono para los miembros del equipo. Las instrucciones sobre cómo acceder a los servicios de interpretación telefónica están disponibles en cada estación de enfermería en la unidad de tratamiento y mediante los directorios internos del hospital. Los miembros del equipo llaman al número de teléfono que el proveedor contratado proporcionó y solicitan los servicios de interpretación en el idioma preferido.

Si el miembro del equipo necesita ayuda con el proceso para acceder a los servicios de interpretación, puede comunicarse con el administrador de Servicios Forenses o el Departamento de Recursos Humanos del hospital para recibir orientación.

DSH-Sacramento

Los miembros del equipo que necesiten servicios de interpretación para apoyar y facilitar reuniones públicas y la prestación de información a personas que buscan información sobre el departamento y sus programas deben comunicarse con el coordinador de acceso lingüístico designado al DSH-Sacramento. El coordinador de acceso lingüístico de Sacramento evaluará la necesidad y determinará el camino más adecuado y rápido para conectar a un miembro del equipo con los servicios de interpretación. Esto puede incluir proporcionar el número del contratista, Language Link para interpretación de idiomas que no sean el inglés, la coordinación con uno de los hospitales estatales, mediante el Departamento de Recursos Humanos, para utilizar contratos de ASL u otros servicios de interpretación para sordos o un miembro bilingüe certificado del equipo disponible.

Traducción

Identificar documentos vitales para su traducción

El DSH ha designado a un coordinador de acceso lingüístico a nivel estatal y un grupo de trabajo interno compuesto por representantes de cada hospital estatal y las oficinas centrales de Sacramento a fin de apoyar la identificación y traducción de documentos vitales en los cinco idiomas umbral: chino, coreano, español, tagalo y vietnamita. Para el DSH, los documentos vitales se centran en información crítica a fin de ayudar a los pacientes a entender sus derechos y a tomar decisiones en las diferentes áreas que afectan su vida mientras residen en un hospital estatal, como el tratamiento psiquiátrico, la atención médica, financiera y legal. Los documentos vitales adicionales incluyen aquellos que informan a las familias y amigos de los pacientes sobre los servicios y procesos para acceder a la información y ayuda a fin de apoyar a su ser querido, incluidas las visitas en persona y de telesalud, enviar correo, bienes o dinero, los derechos de los pacientes y las prácticas de privacidad del DSH.

Durante la implementación inicial del LAP, los representantes del grupo de trabajo de cada ubicación del DSH son responsables de coordinar la identificación de documentos que podrían considerarse vitales mediante la colaboración con el jefe de cada área o departamento funcional, incluido, entre otros, el director médico, administrador clínico, administrador del hospital, director adjunto, funcionario legal y de privacidad, Derechos Humanos o del Paciente y Recursos Humanos. Estos documentos se proporcionan al coordinador de Acceso Lingüístico, quien revisará el documento y tomará la determinación y recomendación iniciales de designar el documento como vital, el cual debe ser traducido. Posteriormente, esta recomendación se envía a la oficina del director para concurrencia.

El coordinador de Acceso Lingüístico (LAC) informará entonces al “propietario del documento” correspondiente y responsable de mantener el documento, facilitará las actualizaciones del estado del documento vital cuando sean necesarias y confirmará los requisitos de acceso lingüístico para mantener el documento por lo menos en los cinco idiomas umbral. La traducción escrita del documento puede ser coordinada por el LAC a través del contrato a nivel estatal de servicios de traducción o a través del proveedor con contrato local del hospital, si hay uno disponible. El propietario del documento será el responsable de coordinar la traducción de los documentos vitales en colaboración con el LAC, en cualquier momento que haya un cambio aprobado al documento. Consulte la lista de documentos al final de este plan para encontrar la lista de documentos vitales del DSH.

El DSH recientemente ejecutó este contrato a nivel estatal para los servicios de traducción al final de abril de 2024, y está trabajando a fin de priorizar y enviar los documentos vitales para traducción al proveedor según el flujo. Dado que los documentos traducidos en los cinco idiomas umbral no están disponibles al momento de la publicación de este LAP, en junio de 2024, los servicios de traducción visual están disponibles para ayudar a los pacientes, miembros de la familia y otras partes interesadas que buscan el acceso a la información contenida en los documentos vitales del DSH. La traducción visual es la traducción oral de la información escrita en el idioma objetivo. Para los pacientes que viven en alguno de los hospitales estatales, los miembros del equipo de tratamiento y enfermería son los responsables de coordinar los servicios de traducción visual, como se describe en sus políticas y procedimientos locales para el acceso a servicios de interpretación/traducción contratados. Todas las demás personas que soliciten coordinar servicios de traducción visual pueden comunicarse con el LAC como se indica a continuación y será él quien trabajará con el proveedor contratado a nivel estatal o aprovechará los recursos a través de una de las ubicaciones del DSH, según se considere apropiado.

Coordinador de Acceso Lingüístico (Language Access Coordinator, LAC):
David P. Jones
Teléfono del LAC: 916-654-2309/correo electrónico:
LanguageAccess@dsh.ca.gov

El proceso continuo para identificar y traducir los documentos vitales adicionales actualmente está en desarrollo y se incorporará en la política actualizada de acceso lingüístico para el departamento.

Contenido del sitio web esencial

La Oficina de Comunicaciones del DSH es responsable de coordinar el contenido publicado en el sitio web del DSH. Consistentemente con la traducción de documentos vitales, el contenido del sitio web designado esencial e identificado para la traducción necesaria por lo menos en los cinco idiomas umbral se centra en torno a la información que es importante en el apoyo de los pacientes de DSH y sus miembros de la familia y amigos. Además, el contenido esencial del sitio web para informar al público y otros interesados acerca de reuniones públicas, así como información para defensores de pacientes, socios del condado, partes legislativas y otros interesados, se considera como traducción necesaria.

Durante la implementación inicial del LAP, la Oficina de Comunicaciones del DSH revisó las páginas web del DSH existentes que podrían considerarse esenciales, de acuerdo con las siguientes categorías:

1. Información básica sobre el departamento: misión del DSH, quiénes somos, a quién tratamos, programas clave y propósito, así como tratamiento proporcionado a nuestros pacientes.
2. Información de los derechos del paciente.
3. Información de visitas a pacientes: cómo programar una visita en persona o de telesalud, horario de visitas disponible, pautas de visita, incluidos los atuendos apropiados, artículos permitidos y restricciones, así como las responsabilidades de los visitantes mientras estén en los terrenos de un hospital estatal.
4. Servicios de apoyo a pacientes y familia, incluidos, entre otros, asistencia financiera, solicitud de registro de pacientes, cómo localizar a un paciente actual o pasado, y grupos de apoyo familiar. Esta categoría también incluye cómo enviar correo, bienes o dinero a pacientes, incluidos los artículos considerados como contrabando en los hospitales estatales.
5. Declaraciones de Estado de Emergencia y cualquier notificación de cambios temporales a los protocolos en respuesta al Estado de Emergencia.
6. Aviso de reuniones públicas.
7. Avisos de prácticas de privacidad o notificaciones de violaciones a la privacidad.

El contenido del sitio web esencial identificado por la Oficina de Comunicaciones se proporciona al LAC, quien revisará el contenido del sitio web, tomará una determinación inicial y hará una recomendación a fin de designar la información como esencial y necesaria para la política de traducción

en los cinco idiomas umbral. Posteriormente, esta recomendación se envía a la oficina del director para concurrencia.

El DSH recientemente ejecutó este contrato a nivel estatal para los servicios de traducción al final de abril de 2024 y está trabajando a fin de priorizar y enviar el contenido esencial del sitio web para traducción al proveedor según el flujo. Dado que el contenido esencial del sitio web no está disponible al momento de la publicación de este LAP, en junio de 2024 y en los cinco idiomas umbral, hay servicios de traducción visual disponibles para asistir al paciente, los miembros de la familia y otras partes interesadas que buscan acceder a la información contenida en el sitio web del DSH. Para los pacientes que viven en alguno de los hospitales estatales, los miembros del equipo de tratamiento y enfermería son los responsables de coordinar los servicios de traducción visual, como se describe en sus políticas y procedimientos locales para el acceso a servicios de interpretación/traducción contratados.

Todas las demás personas que soliciten coordinar servicios de traducción visual pueden comunicarse con el LAC como se indica a continuación y será él quien trabajará con el proveedor contratado a nivel estatal o aprovechará los recursos a través de una de las ubicaciones del DSH, según se considere apropiado. El DSH publicará información en su sitio web que identifique el contacto del LAC y las instrucciones para este proceso provisional. Además, Google Translate™ estará disponible para quienes elijan utilizar esta herramienta para la traducción de la información contenida en el sitio web del DSH. Junto al enlace de Google Translate™, se publicará un descargo de responsabilidad que indique que el DSH no puede garantizar la precisión o fiabilidad de la traducción automática.

Coordinador de Acceso Lingüístico (Language Access Coordinator, LAC):
David P. Jones
Teléfono del LAC: 916-654-2309/correo electrónico:
LanguageAccess@dsh.ca.gov

El proceso continuo para identificar y traducir el contenido esencial adicional del sitio web actualmente está en desarrollo y se incorporará en la política actualizada de acceso lingüístico para el departamento.

Respuestas a comunicaciones por escrito

Cuando se responda a comunicaciones por escrito de personas con LEP en idiomas que no sean el inglés, el proceso será consistente con la traducción de cualquier documento vital. Cuando sea posible, el DSH se esforzará por aprovechar a los miembros bilingües del equipo que entiendan las prácticas, sistemas y normas culturales del DSH para ayudar en la traducción de la correspondencia escrita. Cuando no haya miembros bilingües del equipo

disponibles para asistir, la traducción escrita de las comunicaciones puede ser coordinada por el LAC a través del contrato a nivel estatal de servicios de traducción o mediante el proveedor con contrato local del hospital, si hay uno disponible.

Personal de capacitación

Esta sección incluye información sobre cómo se capacita al personal del DSH para proporcionar servicios de acceso lingüísticos al público.

Plan de capacitación

Empleados que tratan al público

Se proporcionará capacitación de acceso lingüístico a todos los empleados que tratan actualmente al público a más tardar el 1.º de diciembre de 2024 y al menos cada año a partir de entonces. El nuevo personal contratado con puestos de contacto con el público recibirá capacitación de acceso lingüístico entre el primer y tercer mes de empleo. Para el DSH, los empleados que tratan al público principalmente son los proveedores de atención directa y el personal de coordinación de atención al paciente, así como quienes son responsables de las líneas telefónicas públicas y los mostradores en todo el sistema del DSH. El plazo de la capacitación requerida se basará en la cantidad de interacción directa que los miembros del equipo tendrán con los pacientes al proporcionar atención y tratamiento.

Proveedores de atención directa: el equipo de tratamiento, enfermería y otros miembros del equipo clínico son responsables de garantizar que a los pacientes del DSH se les proporcione el acceso lingüístico para facilitar su participación en las actividades del tratamiento. Actualmente, la capacitación sobre los recursos disponibles y el proceso para facilitar los servicios de interpretación y traducción escrita se proporciona en el empleo mediante la estructura de administración clínica de cada hospital.

A más tardar el 1.º de diciembre de 2024, el DSH proporcionará capacitación virtual en todo el estado que describa la política de acceso lingüístico de los CalHHS, identifique las políticas departamentales relacionadas, el proceso usado para identificar la preferencia de idioma de una persona, presentación del coordinador de acceso lingüístico a nivel estatal, los procesos y procedimientos para proporcionar los servicios de asistencia de idioma y cómo trabajar de manera efectiva con intérpretes (en persona, por teléfono, video, según corresponda). La capacitación virtual se grabará y estará disponible en la biblioteca de capacitaciones del DSH para su acceso, según sea necesario. Los procesos y procedimientos específicos del hospital se reforzarán mediante la continuación de la educación en el empleo disponible a través de la estructura de administración clínica del hospital.

Empleados que no tratan al público

Esta sección describe el plan del DSH para capacitar a los empleados con puestos que no tienen contacto con el público. Para el DSH, los empleados que no tratan al público se componen principalmente del liderazgo ejecutivo, operaciones hospitalarias, y gestión administrativa y del personal.

A más tardar el 1.º de diciembre de 2024, el DSH proporcionará capacitación virtual en todo el estado que describa la política de acceso lingüístico de los CalHHS, identifique las políticas departamentales relacionadas, el proceso usado para identificar la preferencia de idioma de una persona, presentación del coordinador de acceso lingüístico a nivel estatal, los procesos y procedimientos para proporcionar los servicios de asistencia de idioma y cómo trabajar de manera efectiva con intérpretes (en persona, por teléfono, video, según corresponda). La capacitación virtual se grabará y estará disponible mediante el sistema de administración de aprendizaje del DSH y los sitios de intranet para cada respectiva ubicación y su acceso, según sea necesario. Los procesos y procedimientos específicos de la ubicación se reforzarán a través de la estructura de administración de los empleados.

Monitoreo y actualización del LAP

Esta sección describe cómo el DSH monitoreará los servicios de acceso lingüístico y actualizará el Plan de Acceso Lingüístico al menos cada dos años. Esta información garantizará que el DSH cumpla la Política de acceso lingüístico de la CalHHS, además de que aborde los procesos y procedimientos que se usan para prestar acceso lingüístico significativo a los miembros del público y receptores de los servicios.

El DSH creará un programa o proceso de monitoreo para garantizar la implementación de detalles incluidos en el Plan de Acceso Lingüístico.

Este proceso implicará:

- Identificación de las necesidades de capacitación
- Evaluación de la efectividad de la capacitación
- Evaluación de la conciencia del empleado sobre las políticas y procedimientos de acceso lingüístico
- Evaluación de la efectividad de los servicios de interpretación y traducción
- Consulta con los socios y partes interesadas de la comunidad
- Seguimiento de los costos de proporcionar servicios de acceso lingüístico
- Recolección de datos

- Identificación de la cantidad y tipo de servicios lingüísticos (servicios de intérpretes, traducciones visuales) disponibles para los consumidores por programa.
- En relación con esta categoría, el DSH mantiene datos limitados para un registro e informe consistente de la cantidad y el tipo de los servicios lingüísticos disponibles para los consumidores. Mediante sus procesos de gobernanza de datos, el DSH identificará los elementos de datos relevantes para dar seguimiento e implementar un conjunto de procesos en la medida de lo posible.

Cada dos años, la CalHHS generará y actualizará una lista de los idiomas umbral mínimos para la traducción de documentos vitales y contenido web esencial. Consistentemente con la Política de la CalHHS, el Plan de Acceso Lingüístico del DSH se revisará, enmendará si es necesario y se volverá a enviar a la CalHHS cada dos años. Las revisiones abordarán cualquier cambio en el análisis de cuatro factores del Título VI; si las políticas y procedimientos existentes satisfacen las necesidades de las personas con LEP; si el personal está lo suficientemente capacitado; y si los recursos identificados para la asistencia están actualizados, disponibles, accesibles y son viables.

Las reevaluaciones incorporarán, según sea necesario, programas nuevos, requisitos legales nuevos, documentos vitales adicionales y comentarios de la comunidad sobre el Plan de Acceso Lingüístico.

Proceso de queja

Los miembros del público o las personas que reciben los servicios deben dirigir sus quejas sobre el acceso lingüístico a:

Nombre del contacto del proceso de queja: Oficina de Derechos Humanos del DSH
Teléfono: (916) 654-2650

Es política del DSH asistir a las personas con LEP en el acceso a la información y los servicios del DSH. Si un miembro del público considera que no se le ha proporcionado la información o servicios solicitados, la persona puede presentar una queja de acceso lingüístico ante la Oficina de Derechos Humanos (Office of Human Rights, OHR) del DSH. La OHR se comunicará con la persona al recibir la queja para confirmar su recepción y, si corresponde, hará los arreglos para reunirse con la persona a fin de hablar sobre el asunto e intentar remediar la supuesta queja (es decir, proporcionará a la persona el material traducido o un intérprete). Si no se puede solucionar la queja, la OHR enviará a la oficina del director del DSH una determinación por escrito y una resolución recomendada para su consideración y aprobación.

Si un paciente considera que no se le proporcionó la información o servicios solicitados, incluidos aquellos en su idioma preferido, el paciente puede presentar una queja de derechos de los pacientes al comunicarse con el defensor de los derechos de los pacientes (Patients' Rights Advocate, PRA) en el hospital estatal. Si el paciente no está de acuerdo con la respuesta del PRA, puede comenzar el proceso de apelación de derechos de los pacientes. El primer nivel de apelación es ante el director ejecutivo del hospital; el segundo nivel es ante la Oficina de los Derechos del Paciente de California, y el tercer nivel es ante la OHR del DSH. El proceso de apelación puede escalar a través de los tres niveles, pero con el objetivo de identificar una solución en el nivel más bajo que sea posible.

Lista de documentos

A continuación, se incluye una lista de los documentos vitales del DSH. Se incluyen los cinco idiomas requeridos por la Política de acceso lingüístico de la CalHHS. Se incluye cualquier otro identificado como idioma umbral de acuerdo con los análisis, según el Título VI de la Ley Dymally-Alatorre y cualquier ley de acceso de idioma específica del programa.

Documento esencial	Estado de la traducción					
	Chino	Coreano	Español	Tagalo	Vietnamita	Otros idiomas
Notificación de los derechos de los pacientes	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Formulario para las Oficinas de los Derechos de los Pacientes	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Notificación de derechos y responsabilidades del paciente	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Denegación de derechos	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Procedimiento de denegación de derechos no contemplados en la Ley Lanterman-Petris-Short (LPS)	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Formulario de denuncia de discriminación sobre igualdad de oportunidades en el empleo (Equal Employment Opportunity, EEO)	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Apelación de asignación	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Su derecho a tomar decisiones sobre el tratamiento médico	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Propiedad del paciente						
Formulario de solicitud de transferencia de propiedad	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Materiales de tratamiento para el paciente						
Recursos, guías de estudio y documentos sobre la capacidad para ser juzgado según el Código Penal (Penal Code, PC), sección 1370	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Folleto del plan especializado para la prevención de recaídas	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Folleto informativo para los pacientes que reciben tratamiento electroconvulsivo (ECT)	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Historial familiar	En proceso	En proceso	✓	En proceso	En proceso	En proceso
Plantilla del Plan de acción para la recuperación del bienestar (Wellness Recovery Action Plan, WRAP)	En proceso	En proceso	✓	En proceso	En proceso	En proceso
Formularios de visita y documentos de apoyo para la familia						
Formulario de solicitud y autorización de visitas	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Información y procedimientos para la familia y las visitas	En proceso	En proceso	✓	En proceso	En proceso	En proceso
Formulario de solicitud para visita especial	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Solicitud de tiempo de visita	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Memorándum de formularios de visita (español)	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Visitas programadas en persona	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Formulario de autorización de visitas de menores: visitas en presencia de especialistas	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Notificación de imposibilidad para programar la visita solicitada	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Documentos varios						
Plan de Acceso Lingüístico	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Solicitud de admisión voluntaria de una persona con discapacidad mental	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Formulario de solicitud de tarjeta telefónica	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Instrucciones de uso de la tarjeta telefónica del paciente	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Servicio de atención médica desaprovechado o denegado	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Formulario del paciente de acceso al terreno (Anexo 1 de AD 780)	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso

Documento esencial	Estado de la traducción					
	Chino	Coreano	Español	Tagalo	Vietnamita	Otros idiomas
Documentos varios						
Acuse de recibo del formulario de queja para pacientes trabajadores	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Solicitud de modificación o corrección de información médica protegida	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Correspondencia, paquetes e información sobre la Oficina de Fideicomiso para los pacientes	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Retiro de los fondos del paciente	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Plantilla de carta para la familia (español)	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Contacto de emergencia y resumen de las instrucciones anticipadas para la atención médica (Advance Health Care Directive, AHCD)	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	✓	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Formulario de comentarios de la familia	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Exención de responsabilidad por bienes personales perdidos/dañados	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Información para pacientes que consideran la cirugía de afirmación de género	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Plantilla de plan de pago	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Acuse de recibo de las prácticas de privacidad	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>
Informe de lesiones del paciente trabajador	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>