

Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Plan de acceso lingüístico

Fecha de entrada en vigor: 1 de julio de 2025

Las preguntas sobre este plan pueden enviarse a Sonya Vasquez, Directora, Centro para la Equidad en la Salud svasquez@ph.lacounty.gov
(213) 288-8427

Las consultas generales también pueden dirigirse a: DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

El Centro para la Equidad Sanitaria del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles gestiona la Unidad de Justicia Lingüística, que supervisa el Plan de Acceso Lingüístico del departamento.

Secciones:

1. Visión general y contexto
 - a. Misión del departamento
 - b. Lenguas prioritarias del departamento
2. Política de acceso lingüístico del departamento
 - a. Declaración general
 - b. Alcance de la política
3. Términos y definiciones clave
4. Procedimientos y políticas
 - a. Procedimientos
 - b. Identificación de las lenguas preferidas
 - c. Documentos vitales
 - d. Política sobre intérpretes no formados
5. Notificación de la asistencia lingüística
6. Supervisión de la eficacia de la asistencia lingüística
 - a. Evaluación de la asistencia lingüística
 - b. Proceso de respuesta a las quejas sobre el acceso lingüístico
7. Formación
8. Divulgación y participación de la comunidad



SECCIÓN 1: VISIÓN GENERAL Y CONTEXTO

A. Misión del Departamento

Fomentar las condiciones que favorecen una salud y un bienestar óptimos para todos.

Salud Pública cree que para mejorar los resultados para todos, los esfuerzos deben centrarse en los más vulnerables y proporcionarles acceso a lo que necesitan para estar sanos y bien. Una estrategia clave es ofrecer servicios e información que sean lingüística y culturalmente apropiados. Hacer esto permite a las personas comprender la información, tomar decisiones con conocimiento de causa, participar plenamente en los programas y mantenerse protegidas de posibles daños. Esto permite a Salud Pública mejorar la comunicación en materia de salud pública, promover las mejores prácticas y mejorar los resultados sanitarios.

B. Idiomas prioritarios del Departamento

Salud Pública presta sus servicios al Condado de Los Ángeles, hogar de más de 10 millones de residentes y destino turístico de millones de personas. Para apoyar a esta comunidad diversa, toda la información se proporciona utilizando [principios de lenguaje sencillo](#), los documentos se traducen a varios idiomas y los clientes pueden recibir servicios de interpretación en su idioma preferido.

Traducciones

La mayoría de los documentos se preparan en 11 idiomas umbral: Árabe, armenio, camboyano, chino (tradicional/simplificado), inglés, coreano, farsi, ruso, español, tagalo y vietnamita. Salud Pública utiliza actualmente la lista de [idiomas umbral de California para el Condado de Los Ángeles](#) del Departamento de Servicios Sanitarios. Sin embargo, los programas de Salud Pública traducen materiales en otros idiomas basándose en varios factores, como 1) la comunidad en la que se presta el servicio incluye un idioma o idiomas hablados más allá de los umbrales, 2) basándose en datos, una población específica necesita el servicio propuesto y 3) la comunidad hace una petición de materiales en un idioma específico. Desde agosto de 2023, se han realizado traducciones en otros 27 idiomas más allá de los idiomas umbral.

Interpretaciones

Sólo en 2024, las clínicas de Salud Pública atendieron a unos 12.485 pacientes que hablaban alguno de los 44 idiomas primarios distintos del inglés, incluidas múltiples lenguas indígenas mesoamericanas y múltiples lenguas de signos. Independientemente del idioma, cuando un intérprete programado no puede acudir a la cita o cuando el personal bilingüe no está disponible o no domina un idioma, en los programas de cara al público se utilizan la plataforma de vídeo a la carta y los servicios de interpretación telefónica. Salud Pública también trabaja con varios proveedores de acceso lingüístico para la interpretación, incluido el suministro de lenguaje de signos.



SECCIÓN 2: POLÍTICA DE ACCESO LINGÜÍSTICO DEL DEPARTAMENTO

A. Declaración de política general

Salud Pública se compromete a garantizar que todas las personas puedan acceder y utilizar los servicios y recibir información en su idioma preferido. Salud Pública ofrece servicios gratuitos de traducción e interpretación a las personas con un dominio limitado del inglés (LEP), a quienes se comunican en un idioma distinto del inglés (LOTE) y/o a aquellos cuya comunicación se ve afectada por una afección médica o debido al envejecimiento. Al proporcionar apoyo lingüístico y recursos, promovemos la inclusividad y fomentamos una comunidad en la que todos puedan participar y prosperar más plenamente.

B. Alcance de la política

La Política de Acceso Lingüístico de Salud Pública se aplica a la fuerza laboral de Salud Pública del Condado de Los Ángeles que incluye al personal, contratistas y voluntarios cuando trabajan con clientes y partes interesadas de la comunidad que buscan acceso a los programas y servicios de Salud Pública proporcionados en las instalaciones de Salud Pública, entornos no clínicos (por ejemplo, alcance comunitario, visitas a domicilio de pacientes o clientes), telesalud y eventos patrocinados por Salud Pública).



SECCIÓN 3: TÉRMINOS CLAVE Y DEFINICIONES

Personal bilingüe certificado: Un miembro del personal bilingüe que está certificado por Recursos Humanos de Salud Pública para proporcionar asistencia lingüística como parte de su trabajo actual asignado. Se certifica que este personal domina la lectura, la escritura y/o el habla de un idioma distinto del inglés. El personal bilingüe certificado que no sea intérprete cualificado, tal y como se define a continuación, no puede proporcionar interpretación individualizada de cuidados médicos.

Interpretación: La traducción de un idioma hablado o firmado a otro idioma manteniendo el significado y el tono del mismo.

Acceso lingüístico: La prestación de asistencia lingüística gratuita a las personas con dominio limitado del inglés en su idioma preferido, incluso mediante servicios de interpretación y traducción, para permitirles un acceso razonable y la oportunidad de participar plenamente en los servicios, recursos y programas administrados por el Condado.

Queja sobre el acceso lingüístico: Cuando un cliente experimenta un problema con los servicios de acceso lingüístico que recibió (es decir, la calidad de la interpretación) o no se le proporcionaron los servicios en absoluto. El proceso de quejas de Salud Pública se encuentra en la sección 6.b.

Idioma distinto del inglés (LOTE): También conocido como Dominio Limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) o Aprendiz de Inglés (ELL), esta designación se refiere a las personas que no hablan inglés como lengua materna y que no leen, escriben y/o hablan inglés. Puede incluir a las personas sordas o con dificultades auditivas.

Dominio limitado del inglés (LEP): individuos que no hablan inglés como lengua principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir y/o comprender el inglés. Estas personas pueden necesitar servicios de asistencia lingüística para comunicarse y comprender la información de forma eficaz.

Interpretación de cuidados médicos: necesaria para el asesoramiento clínico, el diagnóstico y el tratamiento específico de un paciente concreto. No se refiere a la interpretación de toda la información relacionada con la medicina, por ejemplo, la educación sanitaria general.

Idioma preferido: La lengua principal en la que un individuo prefiere leer, escribir, hablar y/o hacer señas.

Traducción: La traducción de una comunicación escrita a otro idioma conservando su significado.

Proveedor cualificado de servicios de interpretación: Una persona o empresa que proporciona servicios de interpretación con la que Salud Pública contrata para proporcionar servicios cualificados de interpretación hablada y/o de lengua de signos.

Intérprete cualificado: Persona titulada en interpretación sanitaria/médica que media en la comunicación hablada o por señas entre personas que hablan idiomas diferentes, sin añadir, omitir o distorsionar el significado ni editorializar.

Documentos vitales: Son documentos escritos que afectan a la inscripción, participación continuada o baja en un programa, prestación o servicio del Condado.

Registros Vitales: Documentos oficiales mantenidos por los gobiernos estatales y locales que registran acontecimientos vitales significativos, como nacimientos, defunciones, muertes fetales/parto de feto muerto, matrimonios/uniones domésticas y divorcios.



SECCIÓN 4: PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS

A. Procedimientos

Traducción de documentos

- El personal del Programa de Salud Pública (solicitante) presenta una solicitud a través del portal interno Hub for Interpretation and Translation.
- La Unidad de Justicia Lingüística (UJL) trabajará con el solicitante y enviará el documento a uno de los traductores internos (personal contratado) o a un proveedor con contrato a través del Acuerdo Marco de Servicios de Acceso Lingüístico de Salud Pública (LASMA).
- Se exige que todos los documentos se elaboren utilizando [los principios del lenguaje sencillo](#) y que sean revisados por la Oficina de Comunicaciones y Asuntos Públicos (OCPA) para que lleven la marca. Los solicitantes pueden optar por que sus documentos sean revisados por la Unidad de Administración de Educación Sanitaria para el uso del lenguaje llano y por la OCPA a través del sistema HIT.

Servicio de interpretación

Salud Pública proporciona una gama de servicios con diferentes puntos de entrada y métodos para interactuar con los miembros de la comunidad.

InfoLine de Salud Pública o centros de llamadas específicos de los programas

La [InfoLínea de Salud Pública](#) proporciona recursos y servicios por teléfono a los residentes del Condado de Los Ángeles relacionados con COVID-19, inmunizaciones, recursos reproductivos, mentales, sanitarios y de bienestar. Algunos programas de Salud Pública tienen sus propios centros de llamadas específicos para la comunidad (Ver Apéndice A).

- Incorporan una opción de selección de idioma cuando la persona que llama marca. Cuando se hace una selección, o bien se les conecta con un empleado bilingüe para que responda, o bien el equipo trabaja con un proveedor externo de interpretación.
- Cuando se trabaja con un proveedor externo, se establece una llamada a tres bandas con el proveedor para que proporcione interpretación en directo.
- Si se necesita más tiempo para conectar con el intérprete, el personal del programa tomará los datos de la persona que llama y concertará una cita para más tarde.

Clínicas de salud pública, centros de salud regionales y otros programas de cara al público

- Cuando un cliente se registra en el mostrador de información o con la recepcionista, se le pregunta su idioma preferido. Si es necesario, el personal puede utilizar carteles para determinar la lengua hablada (véase la sección 4b más abajo).
- Los formularios que deban rellenarse se facilitarán en su idioma preferido y se llamará a un miembro bilingüe del personal para que le ayude. Si no hay personal bilingüe disponible, el centro se pondrá en contacto con un proveedor externo de servicios de interpretación.
- Si se necesita interpretación de atención médica, el centro tendrá que asignar a un miembro del personal que sea intérprete médico cualificado o conectar con un proveedor de interpretación externo.

Para las citas clínicas, esta información estará en el historial médico electrónico del cliente, y así, el personal estará preparado para ofrecer servicios en su idioma preferido, incluyendo, si es necesario, la conexión con un proveedor de interpretación externo.

Reuniones comunitarias

De forma virtual o presencial, las reuniones pueden celebrarse una sola vez, de forma puntual o ser de larga duración.

- Los programas determinan las necesidades de interpretación durante el proceso de inscripción o incorporación a la reunión.
- Si se necesita un intérprete, los programas seguirán el proceso que se indica a continuación.



Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Opciones para conectar con un proveedor externo de interpretación

Los programas de salud pública que necesitan servicios de interpretación con mayor frecuencia utilizan una cuenta de interpretación telefónica y por vídeo a la carta. Todos los demás pasarán por el sistema HIT para solicitar servicios de interpretación.

a. Interpretación telefónica y por vídeo a la carta

- Varios programas de cara al público disponen de una cuenta para conectarse directamente con los servicios a la carta, entre ellos el Control de Enfermedades Transmisibles Agudas, los Servicios Clínicos, los Servicios Comunitarios de Campo, la Prevención y el Control del Abuso de Sustancias, el Programa Veterinario y los Programas de la División de VIH y ETS.
- El personal puede conectarse con un intérprete de forma inmediata cuando lo necesite a través de sus cuentas en sus ordenadores o teléfonos.

b. Sistema Hub de Interpretación y Traducción (HIT)

- El personal de los programas de Salud Pública (solicitante) presenta una solicitud a través del portal interno Hub for Interpretation and Translation de Salud Pública, normalmente con al menos 2 semanas de antelación.
- La Unidad de Justicia Lingüística (UJL) trabajará con el solicitante y confirmará un proveedor de interpretación que esté contratado con Salud Pública a través del Acuerdo Marco de Servicios de Acceso Lingüístico (LASMA).
- Consulte el Apéndice B para obtener orientación sobre cómo trabajar con un intérprete.

B. Identificación de los idiomas preferidos

Salud Pública identifica los idiomas preferidos de varias maneras.

Centros de llamadas:

- Estos centros de llamadas tienen la opción de que las personas que llaman seleccionen su idioma pulsando un botón o diciendo su idioma.

Programas de cara al público

- Personal multilingüe: Salud Pública dispone de una lista de personal bilingüe certificado. La certificación requiere que el personal pase una prueba con Recursos Humanos de Salud Pública o con un proveedor lingüístico. Este personal se encuentra en muchos de nuestros sitios de cara al público y puede ayudar a proporcionar traducción/interpretación cuando sea necesario.
- Carteles de preferencia lingüística: Se trata de carteles impresos en nuestros sitios de cara al público que son fácilmente visibles para que un miembro de la comunidad señale su idioma preferido. (Véase el Apéndice B)
- Tarjetas de preferencia lingüística: Son similares a los carteles, pero más pequeñas y se pueden llevar fácilmente. Los miembros de la comunidad pueden señalar la lengua que solicitan. (Véase el Apéndice B)

Reuniones comunitarias

- Para las reuniones con un proceso de inscripción, se incluye una pregunta sobre las necesidades de interpretación y otras adaptaciones de accesibilidad.
- Para las reuniones públicas abiertas, especialmente las que se rigen por la Ley Brown, la información sobre cómo solicitar adaptaciones figura en el orden del día o en la página web de la reunión.



C. Documentos vitales

Las operaciones de Salud Pública incluyen:

- centros de salud, servicios de laboratorio,
- operaciones de permisos e inspección de salud ambiental,
- vigilancia de enfermedades transmisibles,
- la emisión de órdenes de salud pública (por ejemplo, órdenes de aislamiento o cuarentena), y
- otros programas y servicios que requieren una interacción y comunicación continuas con nuestros pacientes, clientes y la comunidad del Condado de Los Ángeles.

Los documentos vitales para los programas y servicios de Salud Pública abarcan desde la educación de los pacientes y las instrucciones de seguimiento médico y las alertas de enfermedades transmisibles (por ejemplo, el virus del Nilo Occidental, la gripe aviar, la calidad del agua de los océanos) hasta las órdenes de salud pública. Comprendemos el valor de estos documentos a la hora de apoyar y proteger la salud y el bienestar de las comunidades a las que servimos y, por ello, nos aseguramos de que estén disponibles en los idiomas y formatos convenientes para su uso por parte de nuestros pacientes y clientes, y del público en general.

Entre los documentos vitales se incluyen

- Avisos de derechos y obligaciones
- Comunicaciones a pacientes y clientes
- Avisos y alertas sanitarias
- Formularios y solicitudes
- Documentos jurídicos y políticos
- Documentos y materiales programáticos

He aquí algunas páginas web de Salud Pública:

- Centros de salud pública: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Biblioteca de materiales educativos: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Línea de información sobre salud pública: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

La página web de Salud Pública se actualizará para introducir mejoras relacionadas con la navegación, la accesibilidad y el acceso lingüístico. Además, LJU sigue trabajando con los equipos del Programa de Salud Pública para traducir todos los documentos vitales y las hojas informativas críticas.

D. Política sobre intérpretes sin formación

Un extracto de la Política de Salud Pública 362 - Política de interpretación lingüística

No se puede pedir a un paciente que traiga a su propio intérprete. El uso de un familiar o amigo puede dar lugar a una violación de la confidencialidad y/o a la reticencia del paciente a revelar información personal que sea crítica para los servicios que se le están prestando. Se desaconseja encarecidamente el uso de familiares y/o amigos como intérpretes.

Se puede recurrir a un familiar o amigo para interpretar sólo durante emergencias médicas en las que cualquier retraso podría resultar perjudicial para el paciente, y sólo hasta que se disponga de un Intérprete Cualificado.

Si, tras informar claramente al paciente de que dispone de Servicios de Interpretación Cualificados gratuitos, el paciente puede solicitar específicamente que prefiere que su familiar/amigo facilite la comunicación. El familiar/amigo también tendría que estar de acuerdo en proporcionar dicha asistencia, Y la confianza en ese adulto para dicha asistencia tendría que ser considerada apropiada dadas las circunstancias por el personal de Salud Pública.

Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Los hijos menores de edad (menores de 18 años) no deben ser utilizados como intérpretes, excepto en situaciones extraordinarias, como emergencias médicas en las que cualquier retraso podría resultar perjudicial para un paciente o para el público, y sólo hasta que se disponga de un Intérprete Cualificado.

El uso de familiares, amigos o hijos menores para interpretar en las circunstancias mencionadas deberá documentarse en el historial médico.



Sección 5: Notificación de asistencia lingüística

Un extracto de la Política de Salud Pública 362 - Sección de Procedimientos de la Política de Interpretación Lingüística, Parte A: Notificación de la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística (LAS)*

Los clientes deben ser informados de sus derechos a 1) recibir servicios de interpretación sin coste alguno (incluida la interpretación en lengua de signos), 2) acceder a los servicios de interpretación y 3) presentar quejas sobre los servicios de interpretación.

Salud Pública promoverá el SGL a través de la señalización de las instalaciones, los eslóganes, la publicación obligatoria y otros materiales para los pacientes.

En la práctica, las notificaciones aparecen de varias formas en nuestros centros públicos:

- Volantes y carteles multilingües: Diseñamos y distribuimos folletos y carteles multilingües en las oficinas de salud pública, las clínicas y los edificios del departamento.
- Sitio web del departamento: Nuestro sitio web cuenta con una página dedicada a los servicios lingüísticos, con información en varios idiomas. Facilitamos la navegación con botones e instrucciones traducidos, y nuestra página principal muestra regularmente banners que promocionan la asistencia lingüística.
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- Mensajes telefónicos en espera: Nuestros mensajes telefónicos en espera informan a las personas que llaman sobre la disponibilidad de servicios lingüísticos en varios idiomas, junto con instrucciones sobre cómo solicitar asistencia.
- Vestíbulo y salas de espera: Colocamos carteles y letreros en varios idiomas sobre la disponibilidad de servicios lingüísticos en los vestíbulos y salas de espera de nuestros centros públicos.

Sección 6: Supervisión de la eficacia de la asistencia lingüística

A. Evaluación de la asistencia lingüística

Actualmente, la Asistencia lingüística se evalúa de varias formas, pero el equipo está estudiando métodos adicionales para evaluar este servicio:

1. **Encuesta de satisfacción del solicitante:** El personal de Salud Pública que realiza solicitudes de traducción e interpretación recibe una encuesta que recoge tanto su experiencia con el sistema HIT como su satisfacción con los servicios de traducción o interpretación (internos y de proveedores) en general. Los datos se recogen y revisan para determinar las necesidades de mejora de la calidad. Según proceda, los datos se comparten con el personal de la UJI y los proveedores individuales para abordar las preocupaciones inmediatas, pero también se revisan junto con otros datos trimestral y anualmente como parte de la estrategia general de mejora del proceso.
2. **Evaluación de la calidad de la traducción:** Para evaluar la calidad de la traducción, una muestra aleatoria del 10% de las solicitudes es evaluada en cuanto a calidad (tasa de error) en múltiples medidas por un proveedor de traducción diferente (traductor o proveedor). Los comentarios de los revisores se revisan con el personal de la Unidad de Justicia Lingüística y los proveedores de traducción (traductor o proveedor), y la Unidad de Justicia Lingüística trabaja para ayudar a abordar cualquier cambio en la práctica necesario para garantizar traducciones más precisas en el futuro.
3. **Encuesta de satisfacción del paciente:** La unidad de Evaluación Rápida y Evaluación de la Formación de la Oficina de Evaluación Sanitaria administra una encuesta anual de satisfacción de los pacientes en 14 clínicas de salud pública, que incluye preguntas que evalúan la competencia cultural del personal, como la prestación de servicios y materiales sensibles a los antecedentes culturales, la raza, la religión y el idioma de los pacientes. Las encuestas se facilitan en formato impreso en inglés y español. Se prepararon en chino, armenio y farsi para las clínicas que atienden a esas poblaciones. Los resultados se utilizan para mejorar la calidad del programa, introducir posibles cambios en las prácticas de las clínicas y determinar la formación necesaria del personal.
4. **Planes de control de calidad de los proveedores:** Anualmente, la Unidad de Justicia Lingüística revisa los Planes de Control de Calidad de cada uno de los proveedores del Acuerdo Marco de Servicios de Acceso Lingüístico. La revisión determina si los proveedores están cumpliendo los requisitos básicos para seguir siendo elegibles para el acuerdo marco, incluida la evaluación periódica de sus traductores/intérpretes, la formación anual de su personal, etc.
5. **Datos de acceso lingüístico:** Los datos se recopilan mensualmente y se importan a una interfaz interna de PowerBI, donde el equipo puede revisar los patrones generales y como proporcionar datos a nivel de programa. El equipo está trabajando para desarrollar informes públicos de estos datos.
 - a. **Solicitudes de traducción e interpretación:** El sistema HIT recopila datos importantes sobre todas las solicitudes de servicios, incluidos los idiomas solicitados, los traductores o proveedores utilizados, los tipos de documentos traducidos o el tiempo de respuesta.
 - b. **Servicios telefónicos y de vídeo a la carta:** A través del proveedor que presta estos servicios, Salud Pública recibe un informe mensual de uso por cuenta, que incluye los idiomas utilizados y la duración de las llamadas. Además, cada programa con una cuenta puede ver su uso.
 - c. **Facturas del proveedor:** El equipo realiza un seguimiento de las facturas recibidas, revisadas por el personal del programa, enviadas a finanzas y finalmente pagadas.

Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

- d. *Registros electrónicos de la clínica:* Como parte de la admisión y actualizado según proceda, el personal de la clínica de salud pública obtiene información sobre el idioma preferido del cliente y documenta si se necesitaron, ofrecieron y proporcionaron servicios de interpretación.
- e. *Quejas:* También se recogen datos del proceso de quejas (véase la sección 6.b) para determinar tendencias.

B. Proceso de respuesta a las quejas sobre el acceso lingüístico

Este proceso está diseñado para recopilar la información necesaria para resolver las quejas relativas a supuestas violaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y de los servicios de acceso lingüístico dentro del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles (Salud Pública). Esto ayudará a Salud Pública a mejorar los servicios y a garantizar que todas las personas puedan acceder a los servicios que necesitan.

Se puede presentar una queja siempre que un cliente de Salud Pública considere que no se le proporcionaron las adaptaciones conforme a la ADA o los Servicios de Acceso Lingüístico apropiados. Este proceso es para presuntas violaciones que ocurrieron en un edificio de Salud Pública, como parte de un programa/servicio de Salud Pública, o con un miembro o socio de la fuerza laboral de Salud Pública.

1. Se puede acceder al formulario de quejas en línea en <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> para acceder a todos los formularios y recursos.

También se puede acceder a esta página a través de
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Una vez enviada toda la información, Salud Pública acusará recibo de su queja por escrito en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha de presentación de la queja.
3. Salud Pública atenderá todas las quejas lo antes posible. En el caso de las quejas sobre el acceso lingüístico, Salud Pública las atenderá en un plazo máximo de 90 días laborables a partir de la fecha de recepción de su queja.

Las quejas sobre la ADA se tratarán lo antes posible y no más tarde de 90 días laborables a partir de la fecha de recepción de la queja. Si la modificación solicitada implica un coste significativo o cambios estructurales, Salud Pública evaluará la viabilidad y explorará soluciones alternativas que garanticen el acceso teniendo en cuenta los recursos disponibles.

Para cualquier pregunta, para hacer un seguimiento del estado de una queja o para solicitar una reunión informal para hablar de las preocupaciones relacionadas con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y el acceso lingüístico del Departamento, los clientes pueden ponerse en contacto con el Coordinador de Cumplimiento de la ADA de Salud Pública en la siguiente dirección:

Coordinador de Cumplimiento de la ADA

Teléfono: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

Correo electrónico: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Los clientes también pueden optar por ponerse en contacto con el Director Ejecutivo, Sección de Derechos Civiles de los Discapacitados en

Oficina Ejecutiva Principal, Sección de Derechos Civiles de los Discapacitados

500 West Temple Street, Room 754, Los Ángeles, California 90012

Teléfono: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Correo electrónico: Adavis@ceo.lacounty.gov

Tenga en cuenta:

- El uso de este procedimiento informal de denuncia no es un requisito, ni impide la presentación de una denuncia ante el organismo de aplicación apropiado.
- Cualquier represalia, coacción, intimidación, amenaza, interferencia o acoso por la presentación de una queja está prohibida y debe comunicarse inmediatamente al Coordinador de Cumplimiento de la ADA de Salud Pública: (844) 914-1006 o a la Oficina del Director Ejecutivo (CEO) del Condado, Sección de Derechos Civiles de los Discapacitados: (213) 202-6944.



Sección 7: Formación

Salud Pública se compromete a garantizar que el personal de Salud Pública conozca sus responsabilidades y funciones en los procedimientos de acceso lingüístico, fomentando un entorno inclusivo para las personas que no hablan inglés y con capacidad limitada de inglés. Salud Pública revisa constantemente las oportunidades de capacitación y busca incorporar nuevas mejores prácticas, tecnologías emergentes y comentarios del personal y de las comunidades a las que servimos.

Formación para el acceso lingüístico

Una vez que este plan entre en vigor, el personal recibirá una copia y formación sobre los elementos clave del plan. Estos recursos también se publicarán en la intranet de Salud Pública junto con otras políticas y planes. Esto se compartirá con todos los nuevos contratados y voluntarios a medida que se vayan incorporando. Se realizarán actualizaciones de la formación a medida que se actualice el plan.

También se está desarrollando una amplia formación sobre los fundamentos del acceso a la lengua y la justicia lingüística, que se lanzará para el personal de Salud Pública en otoño de 2025. Los temas incluirán:

- Requisitos legales y normativas relativas al acceso lingüístico (por ejemplo, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964)
- Definición de acceso lingüístico y justicia lingüística y su importancia
- Definición y funciones en la provisión de un acceso significativo
- Mejores prácticas

Formación sobre prejuicios implícitos

Salud Pública exige que todos los miembros del personal realicen una formación sobre prejuicios implícitos y competencia cultural en los 90 días siguientes a su contratación. Este plan de estudios introduce los conceptos fundamentales del sesgo implícito y la competencia cultural. También proporciona técnicas prácticas que cada alumno puede utilizar para desarrollar un plan de desarrollo individualizado para mitigar los prejuicios implícitos y mejorar su competencia cultural.

Otra formación relacionada

Salud Pública trabaja a menudo con socios para proporcionar formación adicional que desarrolle la competencia cultural de la mano de obra y su capacidad para trabajar con comunidades diversas. Algunos ejemplos han sido:

- *Planning for Impact: How to Apply Community Engagement Principles and Strategies* impartido por [Rising Communities](#): Los debates incluyeron cómo mantener relaciones sostenibles con la comunidad, sortear las barreras y desarrollar una mentalidad que dé prioridad a la empatía para apoyar a las comunidades resilientes. La formación se centró en enfoques antirracistas, culturalmente humildes e informados sobre el trauma para informar su enfoque de participación comunitaria.
- *Orientado a la resiliencia basado en el trauma (eTIRO)* impartido por [Lumos Transforms](#): Los participantes aprendieron sobre eTIRO y comenzaron a desarrollar la resiliencia encarnada necesaria para la aplicación de este enfoque. Los participantes aprendieron habilidades prácticas para identificar, rastrear y sintonizar con el estrés, el trauma y las respuestas de relajación en sí mismos y en los demás.
- *Formación en transformación cultural* impartida por [la Coalición Translatin@](#). Las sesiones de formación incluyen la sensibilización y las mejores prácticas sobre los siguientes temas: Orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales (SOGIESC) 101, Lenguaje y pronombres inclusivos, Protecciones y políticas legales, Discriminación sistémica y prejuicios implícitos, Determinantes sociales de la salud para las personas TGI (transexuales, expansivas de género e intersexuales) y Humildad cultural.

Plan de acceso lingüístico del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles

Recursos y asistencia técnica:

- Acceso a los materiales: El personal tiene a su disposición en la Intranet del Departamento un depósito de recursos que incluye directrices, glosarios de términos comunes e información de contacto de los proveedores de servicios lingüísticos.
- Asistencia técnica: La Unidad de Justicia Lingüística de Salud Pública está disponible para proporcionar apoyo continuo, responder preguntas y abordar cualquier desafío que el personal pueda encontrar sobre el terreno.



Sección 8: Divulgación y participación de la comunidad

Salud Pública busca involucrar consistentemente a los miembros de la comunidad y a las organizaciones asociadas en todos los esfuerzos para cerrar las brechas en los resultados de salud y mejorar la salud de todos los que viven, trabajan y juegan en el Condado de Los Ángeles.

Política de participación comunitaria

Política de Salud Pública 407: Política de Participación de la Comunidad "...*garantiza la participación coordinada y estratégicamente planificada de la comunidad en todos los esfuerzos programáticos para demostrar una cultura organizativa que responda continuamente a las necesidades, prioridades, valores y preocupaciones del público*".

La política ordena a todos los programas de Salud Pública que utilicen el Continuo de Compromiso con la Comunidad en la planificación de sus programas, que revisen internamente y documenten anualmente las actividades de compromiso con la comunidad y que sigan un procedimiento definido para la colaboración en todas las actividades de Salud Pública. La política describe cuatro niveles de compromiso:

- Consultar: Se comparte información con la comunidad y se recogen sus comentarios para fundamentar las decisiones.
- Implicar: existe un intercambio de información con la comunidad, cuya participación forma parte del desarrollo del programa
- Colaborar: incluye un alto nivel de asociación y toma de decisiones compartida con la comunidad.
- Liderazgo compartido: establece una asociación con la comunidad que comparte la toma de decisiones.

Grupo de trabajo sobre justicia lingüística

El Grupo de Trabajo de Justicia Lingüística se creó en 2021 para asesorar a Salud Pública sobre formas de mejorar los servicios para comunidades muy afectadas con barreras de acceso lingüístico. Esto incluía abordar los retos operativos relacionados con el desarrollo y la difusión de recursos de respuesta y recuperación cultural, lingüística y de alfabetización apropiados para la COVID-19.

El grupo de trabajo ha seguido reuniéndose con la Unidad de Justicia Lingüística del Centro de Equidad Sanitaria para reforzar la infraestructura de acceso lingüístico de Salud Pública. El grupo de trabajo se reúne trimestralmente y está formado por 14 líderes de organizaciones comunitarias con experiencia y conocimiento de las comunidades lingüísticas.



Apéndice A: Centros de llamadas de Salud Pública

Centro de llamadas del DPH	Público	Número de teléfono
Línea de información de salud pública	Comunidad, personal	1-833-540-0473
Centro de llamadas al cliente de Salud Medioambiental (EH)	Comunidad	1-888-700-9995
Línea directa contra la violencia doméstica del Condado de Los Ángeles	Comunidad	1-800-978-3600
Control de la prevención del abuso de sustancias (SAPC) - SASH	Comunidad	1-844-804-7500
División de Inspección de Instalaciones Sanitarias	Instalaciones sanitarias	1-800-228-1019
Línea para proveedores de control de enfermedades transmisibles agudas (ACDC)	Proveedores e instalaciones sanitarias	1-213-240-7941
Servicios médicos infantiles (CMS)	Proveedores y centros sanitarios, comunidad	1-800-288-4584
División de Programas de VIH y ETS (DHSP)	Proveedores de atención sanitaria e instalaciones, comunidad	1- 800-758-0880

Apéndice B: Documentos de recursos (de próxima aparición)

- Orientación para la preparación de un intérprete
- Carteles de idiomas
- Tarjetas de idiomas