

Su derecho

a recibir servicios de salud mental
en un idioma que entienda



Preparado por
Protection & Advocacy, Inc.
1-800-776-5746
Publicación #5380.02 – Mayo de 2002

Note: When this publication was originally published, we were known as Protection & Advocacy, Inc (PAI). In October 2008, we changed our name from PAI to Disability Rights California.

Protection & Advocacy, Inc. (PAI) es una organización privada sin fines de lucro. PAI trabaja en sociedad con personas con discapacidades para proteger, defender y promover sus derechos humanos, legales y de servicios. Nos esforzamos por tener una sociedad que valore a todas las personas y apoye sus derechos a la dignidad, la libertad, la capacidad de elección y la calidad de vida.

PAI ofrece varios servicios de defensa, incluyendo información y recomendaciones, asistencia técnica y representación directa. Si desea información o ayuda con un problema inmediato, llame a:

PAI

Sin costo: (800) 776-5746

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Oficina central
100 Howe Ave., Suite 185-N
Sacramento, CA 95825
Unidad legal – (916) 488-9950
Administración – (916) 488-9955
TTY – (800) 719-5798

Oficina del área de San Diego
1111 Sixth Ave., Suite 200
San Diego, CA 92101
(619) 239-7681
TTY – (800) 576-9269

Oficina del área de Los Angeles
3580 Wilshire Blvd., Suite 902
Los Angeles, CA 90010
Tel. – (213) 427-8747
TTY – (800) 781-5456

Oficina del área de la Bahía de San Francisco
433 Hegenberger Rd., Suite 220
Oakland, CA 94621
Tel. – (510) 430-8033
TTY – (800) 649-0154

PAI recibe financiamiento de conformidad con la Ley y Declaración de Derechos de Asistencia para las Personas con Discapacidades del Desarrollo, la Ley de Protección y Defensa de Individuos con Enfermedades Mentales, la Ley de Protección y Defensa de los Derechos Individuales y la Ley de Protección y Defensa de los Beneficiarios del Seguro Social. Cualquier opinión, hallazgo, recomendación o conclusión expresada en esta publicación es del autor y no necesariamente refleja el punto de vista de las organizaciones que financian a PAI.

Su derecho

a recibir servicios de salud mental en un idioma que entienda

Aunque tenga barreras de idioma o de comunicación (es decir, si su idioma principal no es el inglés, si está sordo o tiene problemas para oír, o si necesita asistencia para la comunicación), tiene derecho a acceder a los servicios de salud mental. Tiene derecho al acceso a esos servicios en el idioma con el que esté más familiarizado y se sienta más cómodo. A continuación le presentamos algunas de las preguntas y respuestas más frecuentes sobre el derecho al acceso a otro idioma.

1. ¿Tengo derecho a recibir información sobre servicios de salud mental en un idioma que entienda?

Sí. Los programas de salud mental tienen la obligación de ofrecer servicios de interpretación y traducción y asistencia auxiliar. Interpretación implica recibir la información oralmente o mediante lenguaje de señas en su idioma principal. Traducción implica recibir la información por escrito en su idioma principal. La asistencia auxiliar puede incluir Braille y material grabado en cinta, así como el uso de otros métodos, si es que tiene impedimentos en su visión o en su oído.

2. ¿Cuándo tengo derecho a un intérprete?

Siempre tiene derecho a un intérprete. En su primera visita, el proveedor debe comentarle (por escrito, en lenguaje de señas, en su idioma principal o en Braille) sobre su derecho a tener intérpretes. Todos los programas deben publicar dicha información en un lugar visible. Todas las notificaciones, orales o por escrito, deben explicar la manera de conseguir un intérprete y de presentar demandas sobre problemas sufridos con el servicio de intérpretes ante el Departamento de Servicios de la Salud (DHS) estatal.

3. ¿Quién es competente para ofrecer servicios de interpretación oral?

Un “intérprete” es alguien que tiene fluidez en inglés y en su idioma principal. Esa persona debe poder hablar oralmente o con signos, leer e interpretar su idioma principal con rapidez y precisión. Ser competente significa tener el conocimiento de términos o conceptos especializados en ambos idiomas. Los proveedores no deben exigirle, sugerirle ni exhortarle a usted ni a otras personas con LEP (dominio limitado del inglés) a usar familiares, amigos o menores de edad como intérpretes.

4. ¿Tengo derecho a trabajar de cerca con mi intérprete y con el asesor de salud mental para asegurarme de que reciba los servicios que quiero y necesito?

Sí. Si su asesor de salud mental no se comunica en su idioma principal, su intérprete tiene la función clave de trabajar muy de cerca con usted y el asesor para garantizar que reciba la atención que necesita. Es una buena idea pedirle ayuda a otro cliente que hable su idioma para decidir si su asesor de salud mental está calificado para ayudarlo. Si no está satisfecho con la evaluación del programa en cuanto a sus necesidades de salud mental, tiene derecho a exigir una evaluación externa e independiente a expensas del programa.

5. ¿Cuándo tengo derecho a que la información se traduzca a mi idioma principal?

El proveedor debe darle una traducción por escrito en su idioma principal si al menos el cinco por ciento de los clientes del programa se comunican en ese idioma.

6. ¿Tengo derecho a recibir servicios de interpretación, traducción y asistencia auxiliar en las reuniones de servicio individual o del plan del tratamiento (ISP/ITP)?

Siempre tiene derecho a una interpretación oral o mediante lenguaje de señas en todas las etapas de su atención de salud mental. Eso incluye las audiencias administrativas o judiciales. Si el programa no le da las notificaciones y los documentos traducidos, debe entregarle una notificación traducida respecto a tener documentos por escrito interpretados, oralmente o mediante lenguaje de señas, por parte de un intérprete competente. Si necesita asistencia auxiliar, debe pedirla antes de las reuniones o audiencias.

7. ¿Los programas de salud mental están obligados a evaluar mis necesidades lingüísticas?

Sí. Los programas de salud mental deben identificar lo siguiente, por lo menos una vez al año:

- Los idiomas que se usan en el área del programa
- La cantidad de personas con LEP que son elegibles y que podrían usar el programa
- Los clientes que necesitan intérpretes, traducción de material escrito, asistencia auxiliar o personas capacitadas para transmitir mensajes mediante lenguaje de señas
- Las partes del programa de salud mental que requerirán acceso lingüístico
- Los recursos que necesitan, como ubicación, disponibilidad y preparativos

Los programas deben evaluar sus descubrimientos y decidir si la ayuda que ofrecen todavía está vigente y es viable, o si necesitan cambiarla.

8. Los programas de salud mental, ¿tienen que desarrollar políticas por escrito para satisfacer mis necesidades lingüísticas? ¿Deben capacitar a personal en necesidades como las mías?

Sí. Los proveedores deben poner por escrito lo siguiente:

- Notificación para las personas con LEP (en su idioma principal) sobre su derecho a recibir ayuda gratuita con el idioma.
- Interpretación competente, tanto oral como mediante lenguaje de señas.
- Traducción del material escrito
- Capacitación del personal en políticas y procedimientos LEP (evaluar anualmente los conocimientos del personal)

9. ¿Qué puedo hacer si el programa no brinda el acceso al idioma que yo necesito?

Si el programa de salud mental no le ha brindado un acceso significativo teniendo en cuenta sus necesidades de idioma, puede presentar una demanda. Si lo hace, la Oficina de Derechos Civiles considerará las siguientes preguntas cuando tome una decisión sobre su reclamación de discriminación:

- ¿Qué tan grande es el programa?
- ¿Cuántos clientes hay en el área del programa que sean elegibles para LEP?
- ¿Con qué frecuencia tienen contacto con el programa?
- ¿Con qué frecuencia se encuentran con su idioma?
- ¿Cuál es la naturaleza del programa?
- ¿Cuáles son los objetivos del programa?
- ¿Cuáles son los recursos totales disponibles?

10. ¿Puedo presentar una demanda si un programa de salud mental no me brinda un acceso significativo?

Sí. Muchos programas de servicio social son financiados a nivel federal por el Departamento de Servicios Humanos y de Salud (DHHS). Las leyes disponen el acceso equitativo a todos los programas. La Oficina de Derechos Civiles (OCR) hace cumplir dichas leyes.

Debe presentar su demanda por escrito dentro de un plazo de 180 días a partir de la fecha de cualquier acto que considere como discriminatorio. Puede conseguir el formulario de demandas en la OCR o puede enviar una carta con la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número telefónico, o el nombre, dirección y número telefónico de su defensor
- El nombre y la dirección del programa del cual se está quejando
- Cuándo y dónde ocurrió el acto discriminatorio
- Qué sucedió

Cualquier otro hecho que considere importante

- Envíe su demanda a:

Region IX OCR
Ira Pollack, Regional Manager
U.S. DHHS Office for Civil Rights
50 United Nations Plaza, Room 322
San Francisco, CA 94102

11. ¿Qué puede suceder cuando la OCR investiga una demanda?

La OCR puede ayudar a resolver su demanda por medio de la mediación; también va a supervisar cualquier convenio entre usted y el programa. Si el programa de salud mental se rehúsa a respetar el convenio, la OCR puede suspender el financiamiento federal o enviar el caso al Departamento de Justicia para su litigio.

12. Tengo miedo de represalias o intimidación si presento una demanda con la OCR. ¿Cómo puedo estar protegido?

Debe defender sus derechos. Trate de tener un defensor trabajando con usted. Si está bien enterado de sus derechos es poco probable que lo acosen. También puede presentar demandas continuas y ponerse en contacto con los representantes de su gobierno local.

13. ¿Hay algo más que pueda hacer para asegurarme de que tenga acceso al idioma?

Si recibe Medi-Cal, puede presentar una demanda con el director de salud mental de su condado. ¡Sea persistente! Defienda sus derechos. Nadie quiere gastar dinero federal en programas que discriminen a las personas que los necesitan.