

**Departamento de Salud de Virginia
Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con
Discapacidades
2025-2027**

Índice

Índice	2
Descripción general del Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades ..	3
Introducción	3
Quiénes somos.....	3
Tamaño del Departamento	4
Objetivos y autoridades	5
Elaboración e implementación del Plan	6
Resumen/ámbito de aplicación del Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades	6
Coordinadora del Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades del VDH	7
Servicios de asistencia lingüística y para personas con discapacidades para los habitantes de Virginia	7
Grupo de trabajo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades.....	8
Elementos y medidas.....	9
Elemento 1: Evaluación: Necesidades y capacidad	9
Elemento 2: Prestación de servicios	12
Elemento 3: Servicios de asistencia lingüística oral.....	13
Elemento 4: Traducciones escritas.....	16
Elemento 5: Estrategias de comunicación eficaces con las personas con discapacidades	17
Elemento 6: Notificación de la disponibilidad de asistencia lingüística sin costo alguno ..	18
Elemento 7: Capacitación del personal	19
Elemento 8: Evaluación: Acceso y calidad	21
Elemento 9: Información digital	22
Elemento 10: Consulta a las partes interesadas	23
CONCLUSIÓN.....	24
Alineación con el Plan de Accesibilidad Digital del VDH	24
Anexo A: Definiciones	25
Anexo B: Guía de recursos lingüísticos del VDH.....	28

Descripción general del Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades

El Departamento de Salud de Virginia (VDH, por sus siglas en inglés) cumple todas las leyes de derechos civiles pertinentes tanto a nivel federal como estatal, y no discrimina por motivos de raza, color, edad, nacionalidad, religión, discapacidad o sexo (incluida la orientación sexual y la identidad de género).

La misión del VDH es "proteger la salud y promover el bienestar de todas las personas de Virginia", lo que incluye a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y a las personas con discapacidades. Este Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades (LDAP, por sus siglas en inglés) ayudará al Departamento a cumplir su misión. Describe las medidas que tomará el VDH para asegurar el acceso adecuado a los servicios de acceso lingüístico y para personas con discapacidades para todos los programas de este Departamento de Salud, incluidos los de los departamentos de salud locales de todo el estado.

Introducción

El VDH ha preparado este LDAP para definir los protocolos y procedimientos que sigue para garantizar el acceso adecuado y universal a servicios, programas y actividades. Se aplican a personas con discapacidades o con dominio limitado del inglés (LEP) o a quienes prefieren materiales y servicios en otro idioma.

De acuerdo con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés), las personas LEP se definen como "personas que no hablan inglés como su idioma principal o que tienen capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender este idioma".¹ Esto incluye a quienes necesitan asistencia mediante lengua de señas estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés). El VDH comprende que las personas tienen el derecho a identificarse como personas con LEP, así como a indicar su idioma de preferencia para acceder a todos los servicios, programas y actividades del VDH.

Quiénes somos

El VDH se dedica a proteger y promover la salud de los habitantes de Virginia. Está integrado por una Oficina Central estatal en Richmond y 35 distritos de salud locales. Estas entidades colaboran para cumplir la misión del Departamento promoviendo hábitos de vida saludables que pueden prevenir enfermedades crónicas, educando al público sobre la preparación para emergencias y las amenazas para su salud, e investigando brotes de enfermedades en Virginia, por nombrar solo algunas de sus áreas de actividad.

¹ Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

Tamaño del Departamento

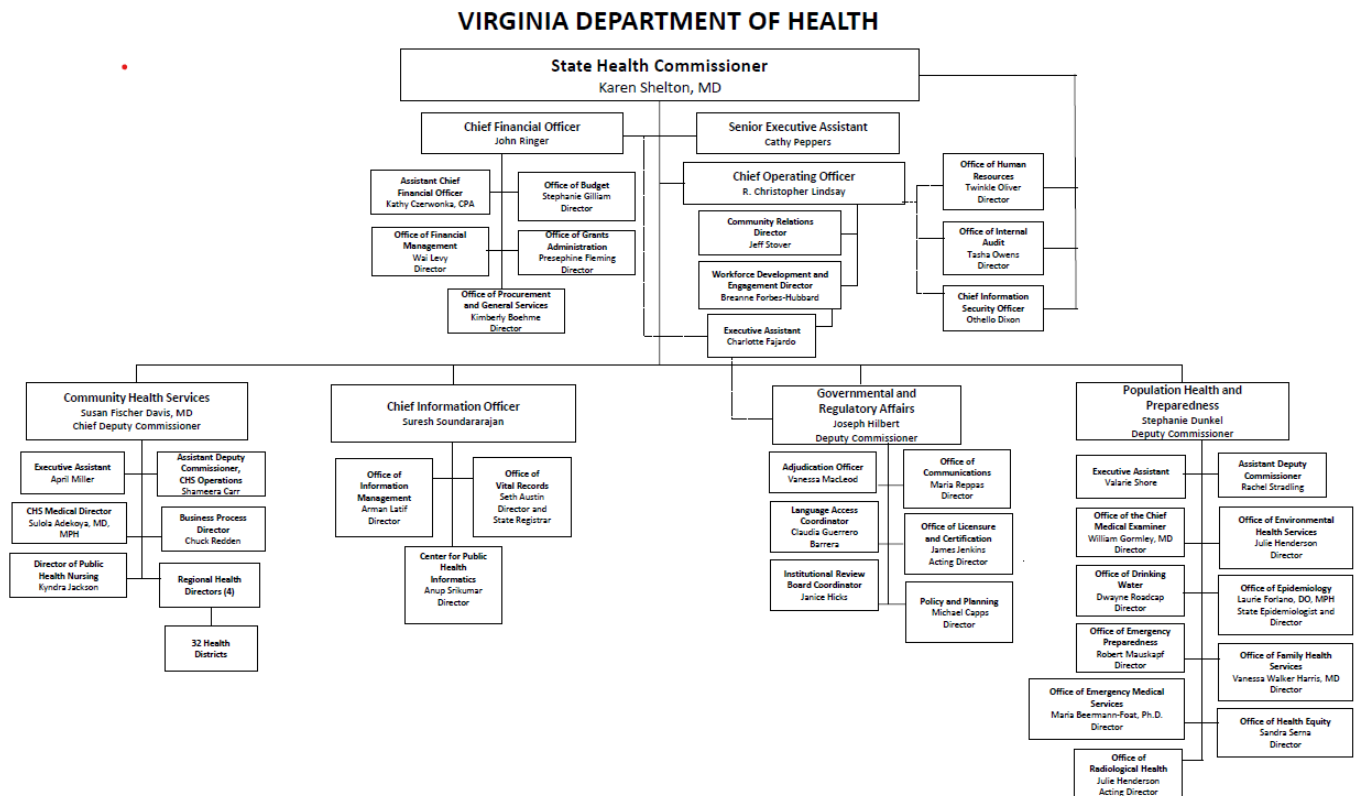
3,800 empleados

35 distritos de salud locales

119 departamentos de salud locales

161 lugares de trabajo

El VDH está dirigido por el Comisionado de Salud del Estado, designado por el Gobernador de Virginia. El Comisionado supervisa su dirección y depende del Gobernador a través de la Secretaría de Salud y Recursos Humanos. El Comisionado trabaja junto a numerosos Comisionados Adjuntos y otras figuras clave del equipo directivo para dirigir las iniciativas del VDH en su labor de desenvolverse por el complejo panorama de salud y promover el bienestar de todas las personas de Virginia.



August 25, 2025

Oficinas del VDH

Oficina del Comisionado

Gestión Financiera

Presupuesto
Administración de Subvenciones
Recursos Humanos
Compras y Servicios Generales
Gestión de la Información
Registro Civil
Licencias y Certificaciones
Comunicaciones
Epidemiología
Servicios de Salud Familiar
Servicios de Salud Ambiental
Agua Potable
Instituto Médico Forense
Equidad en la Salud
Servicios Médicos de Emergencia
Preparación para Emergencias
Salud Radiológica
Servicios de Salud Comunitarios

Objetivos y autoridades

El acceso adecuado se define como los servicios lingüísticos que permiten una comunicación precisa, oportuna y eficaz con las personas con dominio limitado del español (LEP) y con discapacidades. El VDH se compromete a garantizar un acceso adecuado a los servicios, programas y actividades para las personas con estas características.

El objetivo de este documento es establecer una estrategia para asegurar un acceso adecuado de las personas con LEP o con discapacidades a los servicios, programas y actividades administrados por el VDH. Este organismo revisará y actualizará este LDAP cada dos años para garantizar una respuesta continua a las necesidades de la comunidad y seguir cumpliendo las leyes estatales y federales.

Fuente	Cita
---------------	-------------

Leyes federales	Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
	Ley de Cuidado de Salud Asequible, Norma 1557 (ACA)
	Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
Leyes de Virginia	Ley de Virginianos con Discapacidades
Otras	Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA)

Elaboración e implementación del Plan

Resumen/ámbito de aplicación del Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades

Este LDAP ayuda al personal del VDH a comprender sus funciones y responsabilidades en lo que respecta a asistir a las personas con LEP y a las personas con discapacidades a superar las barreras que les impiden acceder a los servicios de este organismo tanto en el día a día como durante las operaciones de emergencia. El Plan es un documento de gestión que describe las tareas de asistencia lingüística que corresponden a este Departamento, con sus prioridades y plazos, así como la forma en que se pueden asignar los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes federales y estatales en materia de requisitos de acceso lingüístico y para personas con discapacidades.

El Plan establece las pautas y principios operativos que rigen la prestación de servicios de acceso lingüístico y para personas con discapacidades. El Plan se pone a disposición del público para que las personas con estas características comprendan que los servicios de asistencia y apoyo se prestan sin costo alguno para ellas.

El Plan sirve de guía de referencia para el personal del organismo y personas interesadas. En él se describen los pasos para recopilar datos, prestar servicios lingüísticos y para personas con discapacidades, y prestar servicios a personas con LEP y con discapacidades. Los protocolos y procedimientos se establecen como guías internas para que el personal del VDH los cumpla y los comunique internamente a través del correo electrónico del organismo y el acceso a la intranet central.

La siguiente es una lista de los servicios de acceso lingüístico y para personas con discapacidades del VDH.

- Un plan de acceso lingüístico y para personas con discapacidades que incluye políticas y procedimientos por escrito que se aplican a todas las oficinas y distritos.
- Servicios de acceso lingüístico y para personas con discapacidades oportunos y de buena calidad para personas con LEP y con discapacidades, sin cargo.

- Una Coordinadora de Acceso Lingüístico interno responsable de la gestión de los servicios lingüísticos.
- Un registro de pacientes, clientes con un idioma preferido, escrito u oral, diferente del inglés durante la interpretación.
- Folletos, volantes y documentos esenciales y de uso frecuente disponibles para su traducción a solicitud.
- Se les informará a las personas con LEP y con discapacidades sobre su derecho a recibir servicios lingüísticos gratuitos en todo punto de contacto con el VDH.
 - Se incluyeron eslóganes en diferentes idiomas en comunicaciones importantes para los miembros, páginas web y en la zona de recepción del VDH.
 - Se dispone de afiches sobre el acceso lingüístico y tarjetas con la frase "Yo hablo" en las unidades de trabajo del VDH.

Coordinadora del Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades del VDH

Es el punto de contacto designado del organismo que dirige la elaboración, la implementación y la supervisión del plan del VDH y sus elementos. Los comentarios, preguntas y quejas relacionados con este Plan se pueden dirigir a:

Claudia Guerrero Barrera

Coordinadora de Acceso Lingüístico del VDH
109 Governor Street
Richmond, VA 23219

Teléfono: (804) 489-7269

Correo electrónico: claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov

Todas las presuntas violaciones de los requisitos de acceso lingüístico o las quejas relativas a los servicios de acceso lingüístico. Se deben denunciar a la Coordinadora de Acceso Lingüístico sin demoras. Esta funcionaria se asegurará de que todas las quejas se investiguen y se resuelvan de acuerdo con las disposiciones de la política de no discriminación del VDH.

El VDH tiene por objeto seguir apoyando, aumentando y/o perfeccionando las disposiciones relativas al acceso lingüístico indicadas mediante la aplicación estratégica, el seguimiento y la evaluación de cada componente del LDAP.

Servicios de asistencia lingüística y para personas con discapacidades para los habitantes de Virginia

El VDH se compromete a proporcionar servicios de acceso lingüístico y adaptaciones razonables a aquellos habitantes de Virginia con LEP y personas con discapacidades para asegurar un acceso adecuado a programas y servicios. Esto incluye la disponibilidad de servicios lingüísticos para todos los programas y sus procesos respectivos, según

corresponda. El VDH realizará un esfuerzo concertado para garantizar que los servicios solicitados por las personas que los necesitan sean prestados por intérpretes, traductores y/o proveedores de recursos para personas con discapacidades calificados, con el fin de garantizar un acceso adecuado a los programas y servicios, de conformidad con las leyes federales y estatales. El VDH se compromete a superar las barreras lingüísticas para continuar mejorando la salud pública mediante la creación de relaciones más sólidas con las personas y las comunidades con LEP o discapacidades proporcionando un acceso adecuado a todos los programas y servicios del organismo.

Grupo de trabajo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades

El 3 de junio de 2024, la Comisionada de Salud del Estado, la Dra. Karen Shelton, estableció un grupo de trabajo para evaluar, dirigir y proporcionar comentarios para crear un LDAP en el VDH. Este grupo de trabajo realizó comentarios sobre la estructura de la evaluación de necesidades, que es una herramienta valiosa para recopilar información sobre las necesidades de las oficinas y los distritos de salud locales para ofrecer acceso lingüístico a todas las personas que entran en contacto con los servicios provistos por el VDH. Este grupo también manifiesta que el LDAP ofrece la orientación necesaria para garantizar que todo el personal del VDH tome decisiones informadas al atender a las comunidades con LEP. Este grupo de trabajo creará un espacio para reunir todas las voces con el mismo objetivo de mejorar el acceso lingüístico y para personas con discapacidades en todo el organismo. El grupo de trabajo se conformó con personas nombradas o designadas de siete oficinas y once distritos de salud locales, y puede incluir la participación de miembros de otros organismos o partes interesadas, según sea necesario.

Distritos de salud locales	Oficinas
Blue Ridge	Oficina de Epidemiología
Central Shenandoah	Oficina de Servicios de Salud Familiar
Central Virginia	Oficina de Servicios de Salud Ambiental
Eastern Shore	Oficina de Preparación para Emergencias
Fairfax	Oficina de Equidad en la Salud
Mount Rodgers	Oficina de Gestión de la Información
Piedmont	Oficina de Registro Civil
Rappahannock Area	
Richmond/Henrico	
Three Rivers	
Virginia Beach	

Este grupo de trabajo se reunirá de manera trimestral para aportar información sobre las necesidades de las unidades de trabajo en relación con el acercamiento a comunidades

de diferentes orígenes, idiomas, culturas y necesidades de adaptación en función de la discapacidad. Esto permitirá asistir mejor a las oficinas y distritos en relación con su alcance, comunicación y prestación de servicios. Este grupo de trabajo también realizará recomendaciones sobre políticas, buenas prácticas y procedimientos para garantizar que se cumpla el compromiso del VDH de ofrecer acceso adecuado a sus servicios.

Elementos y medidas

El LDAP del VDH se estructura en torno a diez elementos que son cruciales para proporcionar un acceso adecuado a las personas con LEP. Dentro de cada elemento, el VDH ha identificado medidas que se deben tomar para garantizar que las oficinas y los distritos de salud locales tengan pautas claras para comunicarse con las personas con LEP. En colaboración con la Coordinadora de Acceso Lingüístico, estas medidas deben ser adoptadas por las oficinas y los distritos de salud locales de todo el Departamento.

Elemento 1: Evaluación: Necesidades y capacidad

El VDH identificó y evaluó a las comunidades con LEP en todo el organismo. Las oficinas y distritos de salud locales que atienden a comunidades con LEP completaron la encuesta, que proporcionó información sobre los idiomas más hablados, los tipos de interacciones, la frecuencia y las necesidades de estas comunidades.

La identificación y la evaluación proporcionaron información detallada para crear políticas y procedimientos para mejorar el acceso lingüístico y para personas con discapacidades en todo el organismo.

Esta evaluación funciona como herramienta para que el VDH evalúe periódicamente la capacidad y las necesidades de los programas ofrecidos por el departamento. Los datos recopilados en los idiomas más hablados por los distritos de salud locales de todo el Estado se utilizan para planificar los recursos necesarios para proporcionar acceso lingüístico para los idiomas que no están ampliamente representados en los datos del censo. Esto mejora la productividad del departamento para atender a las personas con LEP.

Análisis de cuatro factores

El LDAP del VDH se basa en el análisis de cuatro factores utilizados para evaluar los servicios lingüísticos en todo el organismo. El VDH utiliza esta herramienta para identificar la necesidad de proporcionar acceso adecuado a personas con LEP que reciben servicios y participan de los programas ofrecidos por las oficinas y los distritos de salud locales en todo el estado. Estos cuatro factores son los siguientes:

Primer factor: La cantidad o proporción de personas con LEP y personas con discapacidades a las que se atiende o con las que se entra en contacto.

Los distritos de salud locales utilizan una variedad de fuentes para determinar la cantidad de personas con LEP y con discapacidades que reúnen los requisitos para recibir los servicios de todos los programas ofrecidos. Estas fuentes incluyen, entre otras, la ejecución de los programas, los procesos de admisión, los expedientes de los pacientes, las historias clínicas, los cruces de información, los sistemas de dispensación y los diferentes proveedores utilizados para prestar servicios de interpretación y traducción, que registran los idiomas solicitados. La preferencia lingüística también se registra durante los llamados de admisión/elegibilidad a través del Centro de atención telefónica del VA MAP. El VDH utiliza las tarjetas "Yo hablo" para determinar el idioma preferido de las personas que solicitan servicios durante el horario de atención. Además, se recopilan datos demográficos de encuestas para proyectos especiales, evaluaciones de necesidades, grupo focales, visitas domiciliarias y otras iniciativas de divulgación. Estos datos se almacenan en Web Vision para permitir un análisis más profundo de los idiomas más hablados por área geográfica.

En octubre de 2024, la evaluación de la comunidad con LEP identificó los siguientes idiomas como los más hablados en todo el Estado de Virginia: español, coreano, chino simplificado, vietnamita, árabe, persa (incluidos el farsi y el darí), urdu, criollo haitiano, tagalo, amárico, ruso, francés, hindi, japonés, portugués, turco y suajili. Estos datos coinciden con los del censo de 2020 en cuanto a los idiomas más hablados en Virginia. (U.S. Census Bureau, 2025)

El equipo de Acceso Lingüístico trabaja estrechamente con las oficinas y distritos de salud locales que prestan servicios directos para asistirlos en la traducción de documentos vitales. Estos recursos traducidos luego se guardan en [Centro de Acceso Lingüístico](#) para mejorar el acceso a la información de los diversos programas, campañas y recursos para la comunidad.

Segundo factor: La frecuencia con la que las personas con LEP o discapacidades entran en contacto con los programas del VDH.

Estas personas toman contacto con el VDH de diversos modos, entre otros, de manera presencial, por teléfono, correo electrónico o a través del sitio web del Departamento de Salud de Virginia. Estas personas buscan servicios como programas para mujeres, bebés y niños (WIC), planificación familiar, pruebas de ITS y tuberculosis, vacunas, elegibilidad médica y programación de citas. Los miembros de la comunidad también solicitan servicios como solicitudes de registro civil, permisos para servicios de alimentación o inspecciones.

El VDH realiza un esfuerzo concertado para involucrarse con la comunidad yendo a su encuentro allí donde esté, mediante iniciativas de divulgación como visitas a escuelas, visitas domiciliarias, programas de divulgación en colaboración con otros organismos y el gobierno local, y la participación en diversos festivales organizados por aliados de la comunidad. Además, el VDH recopila datos sobre la frecuencia de las interacciones

mediante el seguimiento del uso de servicios de interpretación y traducción prestados por diversos proveedores.

Tercer factor: La naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio provistos por el VDH.

Brindar acceso lingüístico para los servicios directos es esencial, particularmente para los que tienen un impacto directo en la salud. El acceso lingüístico insuficiente, especialmente cuando se trata de explicar información vital sobre prevención, tratamiento, control de enfermedades, vacunación y seguridad puede afectar de manera negativa la evolución de la salud de los habitantes de Virginia.

Para garantizar un acceso adecuado y servicios de calidad, el VDH proporciona interpretación y traducción calificadas de los documentos utilizados con mayor frecuencia. Esta práctica defiende el derecho de las personas a acceder a información en su idioma preferido, lo que garantiza el acceso equitativo a servicios e información de salud esenciales.

Cuarto factor: Determinar los recursos disponibles para asistir a las personas con LEP o discapacidades.

El VDH utiliza proveedores de servicios de traducción e interpretación contratados por el Departamento de Servicios Generales (DGS, por sus siglas en inglés) del estado. En virtud de estos contratos, el VDH ha ampliado la cantidad de proveedores que prestan servicios lingüísticos, The Language Group y OMNIA Partners (un contrato del DGS por servicios lingüísticos con un total de 12 proveedores). Estos proveedores ofrecen interpretación y traducción de buena calidad en más de 250 idiomas. Smartling también es un contratista estatal que ofrece servicios de traducción de buena calidad, incluida la traducción del sitio web del VDH a los 11 idiomas más utilizados.

Cada oficina y distrito de salud local pueden solicitar los servicios de manera independiente después de establecer una cuenta con el proveedor o proveedores elegidos. Cada uno de ellos utiliza un número de facturación exclusivo para sus servicios. Si bien estos proveedores ofrecen interpretación en ASL, también se contacta al Departamento de Sordos y Personas con Dificultades Auditivas de Virginia (VDDHH) para solicitar dichos servicios. Llevan una lista de intérpretes calificados y de confianza que ofrecen servicios de interpretación tanto presenciales como a distancia por videoconferencia en ASL. Además, se consulta al Departamento para Ciegos y Discapacitados Visuales con el fin de garantizar una comunicación eficaz con las personas con discapacidad y atender cualquier otra necesidad específica de comunicación.

Si bien la lista de proveedores es extensa, el personal bilingüe también tiene una función clave en la interpretación cuando evalúa las necesidades lingüísticas de las personas

durante las consultas espontáneas y otras situaciones diversas. Para garantizar que el personal esté bien preparado para estas tareas, el VDH ofrece un programa de capacitación en interpretación junto con el Virginia Institute of Interpreting. Este programa de capacitación está diseñado para dotar al personal bilingüe seleccionado con las habilidades y los conocimientos necesarios para convertirse en intérpretes profesionales. Este programa es un paso importante hacia adelante en nuestras iniciativas para mejorar las capacidades profesionales de los empleados bilingües del VDH que actúan como intérpretes, asegurando que cumplan todos los requisitos legales.

Medidas:

- Llevar a cabo una evaluación anual de las comunidades con LEP y personas con discapacidades para valorar las necesidades lingüísticas en todos los programas y determinar la eficacia de los servicios actuales.
- Identificar lagunas donde no se hayan satisfecho las necesidades de acceso lingüístico y establecer estrategias más eficaces para abordarlas.
- Supervisar a los contratistas que proporcionan servicios de interpretación y traducción para evaluar su eficacia y mejorar los protocolos.
- Los proveedores que ofrecen servicios de interpretación y traducción enviarán datos trimestrales sobre el uso de dichos servicios a la Coordinadora de Acceso Lingüístico, con el fin de identificar la necesidad de añadir nuevos idiomas o dialectos y mejorar así la accesibilidad general.
- Incorporar comentarios haciendo una pregunta a las personas con LEP y a las que utilizan la interpretación en ASL y otra pregunta a los proveedores del VDH después de cada interpretación realizada por un proveedor, con el fin de evaluar la calidad y el control del servicio.
- Investigar las buenas prácticas establecidas por los departamentos de salud de todo el país para mejorar los servicios dentro del organismo.
- Explorar opciones para retribuir al personal bilingüe que se forme para como intérprete calificado y realice tareas de interpretación como parte de su trayectoria profesional.
- Capacitar al personal, contratistas, partes interesadas y voluntarios sobre el LDAP y los procedimientos del VDH en todo el organismo.

Elemento 2: Prestación de servicios

El personal del VDH puede acceder al Centro de Acceso Lingüístico a través de la intranet. Este Centro es un espacio de aprendizaje interno diseñado para ayudar al personal del VDH a ampliar sus conocimientos sobre el acceso lingüístico y fomentar el crecimiento como comunidad de aprendizaje. Al comprender e implementar el acceso lingüístico, el VDH garantiza el cumplimiento de las leyes y directrices federales y

estatales, al tiempo que respalda la misión de nuestra organización de proteger la salud y promover el bienestar de todas las personas que viven en Virginia.

El Centro de Acceso Lingüístico actúa como plataforma centralizada para todos los recursos de asistencia lingüística disponibles para las personas con LEP y con discapacidades. Se solicita a los proveedores que ofrecen servicios de acceso lingüístico en todo el organismo que presenten un informe trimestral en el que se detalle la cantidad de personas con LEP y que utilicen ASL atendidas por el Distrito de Salud Local (LHD, por sus siglas en inglés). Este proceso de recopilación de datos se realizará en dos fases:

- **Primera fase:** Los datos se almacenarán en hojas de cálculo para su seguimiento y presentación de informes iniciales.
- **Segunda fase:** Los datos se integrarán en un sistema interactivo, que permita realizar proyecciones de las tendencias de nuevas migraciones, patrones de uso lingüístico y la posible necesidad de ASL u otros servicios de lenguas de señas para las personas de diferentes países. Este sistema también ayudará a comprender las diferentes necesidades de accesibilidad de las diversas poblaciones.

Este enfoque de dos fases permitirá realizar el seguimiento de tendencias de manera más eficaz y mejorar los servicios de acceso lingüístico en todo el organismo.

Medidas:

- Capacitar al personal sobre cómo utilizar de manera eficaz el portal del Centro de Acceso Lingüístico. Esto permitirá al personal utilizar mejor las herramientas y los recursos disponibles, mejorando los servicios para las personas con LEP y con discapacidades.
- Elaborar métricas para evaluar el rendimiento del programa con regularidad y supervisar la eficiencia del servicio. Esta evaluación permanente permitirá perfeccionar las estrategias y mejorar la prestación de servicios para personas con LEP y con discapacidades.
- Analizar los datos proporcionados por los distintos proveedores de servicios de interpretación para identificar las regiones y los idiomas más solicitados. Este análisis servirá de base para las estrategias de contratación de intérpretes y garantizará que los recursos se asignen donde más se necesitan.
- Establecer políticas y pautas claras para identificar a las personas con LEP y que requieren ASL y evaluar sus necesidades lingüísticas. Esto mejorará la capacidad de brindar servicios a las comunidades desatendidas de manera eficaz y equitativa.

Elemento 3: Servicios de asistencia lingüística oral

El VDH ofrece servicios de interpretación a través de diversos canales, entre otros, intérpretes bilingües presenciales, intérpretes contratados presenciales, intérpretes

remotos por teléfono/video e intérpretes de ASL cuando sea necesario. Para las consultas espontáneas, el personal identifica el idioma preferido utilizando la tarjeta "Yo hablo" Una vez identificado el idioma, el empleado procederá con la mejor opción para ofrecer servicios en esa lengua.

El VDH tiene acceso a más de 250 idiomas a través de sus proveedores contratados. Las buenas prácticas del VDH establecen que solo el personal que haya completado la capacitación en interpretación de 40 horas puede ofrecer servicios como intérprete. A fin de cumplir esta norma, el VDH ofrece capacitación a su personal bilingüe para ayudarlos a convertirse en intérpretes calificados, mejorando la calidad del servicio en todo el organismo y garantizando un acceso adecuado para las personas con LEP. El VDH también ofrece un curso de interpretación de 8 horas para personas sin experiencia a través de una organización asociada. Esta capacitación está diseñada para el personal que no es completamente bilingüe, pero que tiene conocimientos suficientes de una segunda lengua como para facilitar la comunicación en situaciones de emergencia.

Los servicios de interpretación para personas con LEP y para las que solicitan interpretación en ASL se proporcionan sin costo alguno.

El orden en el que se proporcionarán los servicios de interpretación es el siguiente:

1. intérprete bilingüe presencial;
2. intérprete contratado presencial; o
3. intérprete remoto por teléfono/video; y
4. ASL, según sea necesario.

Si es necesario programar una reunión que no sea de emergencia con una persona que requiera asistencia lingüística o comunicativa, el personal del VDH se encargará de organizar los servicios de interpretación.

Si se dispone de un intérprete presencial, ese será el método preferido. La interpretación remota por teléfono o video se utilizará cuando no haya otra opción. Antes de utilizar la interpretación telefónica, el personal del organismo debe tomar las medidas necesarias para garantizar la presencia de un intérprete.

Durante las operaciones de respuesta ante emergencias, el VDH identificará y organizará los servicios de asistencia lingüística y comunicativa adecuados para las personas con dominio limitado del inglés, que soliciten ASL o con discapacidades relacionadas con la comunicación. El personal del VDH activará los contratos preestablecidos con intérpretes calificados, servicios de traducción y proveedores de recursos para personas con discapacidades para garantizar el acceso oportuno a información y servicios esenciales. Estos recursos se desplegarán según las necesidades de la comunidad y las prioridades de respuesta identificadas para facilitar la comunicación durante la emergencia.

Los ciudadanos tienen derecho a intérpretes neutrales, imparciales y calificados sin costo alguno durante todos los servicios/programas ofrecidos. Estos intérpretes solo deben interpretar información y no hacer preguntas a los ciudadanos fuera de su entorno establecido. En las notificaciones y los documentos relativos a las audiencias y las acciones adversas se debe informar a las personas de su derecho a un intérprete calificado, imparcial y neutral sin tener que asumir ningún costo. También se deben proporcionar instrucciones claras sobre cómo solicitar un intérprete. Las notificaciones y los documentos deben ofrecerse en el idioma adecuado para las personas con dominio limitado o nulo del inglés (L/NEP, por sus siglas en inglés) y deben contener la siguiente redacción:

- Autorizo expresamente al VDH a acceder, recuperar y utilizar datos lingüísticos de acuerdo con mis preferencias. Entiendo que esto autoriza el uso de mi idioma preferido, tal y como se indica con el código lingüístico "_" utilizado para mi idioma preferido, para la comunicación y la comprensión relacionadas con los servicios del VDH. Esta autorización permanecerá en vigor hasta que sea revocada explícitamente por mí.
- Reconozco que mi idioma preferido puede cambiar en cualquier momento, y que el VDH actualizará rápidamente sus sistemas para reflejar dichos cambios.
- Entiendo que no estoy obligado a proporcionar esta autorización, pero entiendo que sin ella, el VDH podría no ser capaz de prestar todos los servicios con la misma eficiencia o precisión que los prestados en idiomas distintos del inglés.

Medidas:

- El VDH creará un listado de contratistas y personal bilingüe. En los casos en los que no se disponga de proveedores de servicios lingüísticos, se les solicitará a estos contratistas/personal bilingüe que realicen la interpretación hasta que se puedan utilizar recursos alternativos.
- El VDH creará una Guía de Recursos Lingüísticos de una página y la distribuirá a todo el personal. Esta guía incluirá buenas prácticas para trabajar con intérpretes.
- El personal recibirá capacitación sobre el proceso de trabajo con los intérpretes para garantizar una comunicación eficaz.
- Se establecerá una herramienta para recopilar datos sobre la calidad de cada interpretación para mejorar la prestación del servicio de manera continua.
- Para mejorar la confidencialidad durante las interpretaciones a tres bandas, el VDH invertirá en equipos para estos fines.
- El VDH compartirá información sobre los servicios de asistencia lingüística orales con todo el personal, independientemente de si tienen contacto directo con el público o no.

Elemento 4: Traducciones escritas

Para generar confianza en las comunidades de personas con L/NEP, es necesario realizar una revisión crítica de la calidad de todos los materiales traducidos a fin de garantizar la exactitud de la información del programa. El control de calidad es extremadamente importante en este proceso. Los materiales que se traducirán pueden ser de diversos tipos, como cartas en las que se informa a las personas sobre la participación en el programa, materiales educativos, notificaciones relativas a la aprobación o denegación de beneficios, información sobre los derechos de apelación, notificaciones que requieren respuesta por parte de los beneficiarios y alertas en las que se informa a las personas que no hablan inglés o que tienen un dominio limitado del inglés de la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita, así como otros materiales de divulgación. Las traducciones pueden abarcar todo el documento o solo una parte de éste.

En el Centro de Acceso Lingüístico del VDH, el personal puede encontrar los documentos más utilizados que fueron traducidos a los 12 idiomas más hablados. El orden de prioridad de los idiomas dependerá de la zona en la que se presten los servicios. El objetivo de la biblioteca de traducciones es garantizar que todo el organismo pueda acceder fácilmente a estos documentos y eliminar la duplicación de esfuerzos. Al almacenar todos los materiales traducidos en un solo lugar, las oficinas y los distritos de salud locales pueden consultar rápidamente las traducciones disponibles, lo que mejora tanto la eficiencia como la accesibilidad a la hora de prestar servicios de acceso lingüístico.

La gerencia y el personal de las oficinas y distritos deben determinar caso por caso qué documentos traducir. Deben considerar la traducción de todo documento que contenga información importante para acceder a programas, servicios o beneficios del VDH, o cuando la traducción sea exigida por ley. Las oficinas y distritos del VDH se asegurarán de que el traductor que se encargue de los materiales tenga las calificaciones necesarias y de que las traducciones transmitan correctamente la información requerida. Algunas traducciones literales pueden no transmitir el mensaje que se pretende comunicar en los documentos originales, por lo que la transcreación es la mejor alternativa.

Medidas:

- Las oficinas y distritos de salud locales deben identificar los documentos esenciales que más circulan para la comunicación eficaz con las personas con LEP. Estos documentos se deben traducir y almacenar en el Centro de Acceso Lingüístico. Entre otros ejemplos se incluyen formularios de consentimiento, solicitudes, políticas, notificaciones y otra información pública importante.
- Llevar el control de versión de los documentos: Establecer un sistema para realizar el seguimiento de las versiones traducidas de los documentos y asegurarse de que

se revisen y actualicen periódicamente para reflejar todo cambio de los documentos fuente.

- Explorar el uso de herramientas o software de gestión de traducciones para agilizar el proceso de traducción, mejorar la eficiencia y mantener una colección centralizada de documentos traducidos.
- Establecer un sistema que permita a los miembros clave del personal cargar y descargar fácilmente los documentos de la biblioteca de traducciones para mantener el sitio actualizado y mejorar la eficiencia.
- Realizar pruebas de usuario con personas con discapacidades en documentos traducidos para determinar el cumplimiento de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 508) y mitigar las barreras de acceso a la tecnología de asistencia.
- Crear una guía para el uso de traducción automática/IA para las traducciones dado que se está utilizando cada vez más.

Elemento 5: Estrategias de comunicación eficaces con las personas con discapacidades

El VDH se esfuerza por proporcionar acceso adecuado a los servicios para las personas con discapacidades. Si bien el VDH ofrece interpretación en ASL y otras estrategias para abordar las barreras a las que se enfrentan las personas ciegas, con discapacidad visual, sordociegas, sordas o con dificultades auditivas, y otras comunidades con discapacidades que afectan a la comunicación, reconocemos que aún queda mucho por hacer.

Para comprender mejor las barreras a las que se enfrentan estas comunidades –y para elaborar estrategias de comunicación más eficaces para abordar esas barreras– el VDH entabló conversaciones con el Departamento de Sordos y Personas con Dificultades Auditivas de Virginia (VDDHH), el Departamento para Ciegos y Discapacitados Visuales de Virginia (DBVI) y la Escuela para Sordos y Ciegos de Virginia (VSDB). Una herramienta mencionada con frecuencia por los expertos de estos organismos son las funciones de accesibilidad integradas en iPads y teléfonos inteligentes. Desde la voz en off hasta los subtítulos ocultos y la transcripción, la tecnología ha evolucionado para convertir estos dispositivos en herramientas fáciles de usar y eficaces para la comunicación con las personas con discapacidades.

Estos debates dejaron claro que no hay una única solución. En cambio, es esencial una combinación de enfoques y una sólida colaboración con estos organismos, cuyo trabajo se basa en la información y la experiencia de quienes han vivido estas situaciones.

Medidas:

- La VSDB proporcionará capacitación para el personal del VDH sobre cómo utilizar estas funciones de accesibilidad que luego se grabará y subirá a la intranet para facilitar el acceso durante la orientación y siempre que sea necesario.

- Garantizar que cada oficina y distrito de salud tenga suficientes iPads disponibles para utilizar las funciones de accesibilidad siempre que sea necesario.
- Crear una capacitación enfocada en la comunicación eficaz con las personas con discapacidades, que abarquen diversas circunstancias y los mejores enfoques para satisfacer las necesidades específicas de cada comunidad.
- Asegurar que los distritos de salud estén informados sobre las alianzas del VDH con el VDDHH, el DBVI y la VSDB para que sepan cómo comunicarse con estos organismos para realizar consultas o solicitar asistencia.
- Informar y conectar al personal del VDH con el equipo de accesibilidad digital para garantizar que comprendan la importancia de revisar los documentos para cumplir con la Sección 508.
- Colaborar con la Oficina de Comunicaciones del VDH para apoyar su capacitación en lenguaje sencillo, reconociendo su importancia para que los documentos sean más accesibles y fáciles de entender para todas las comunidades.

Elemento 6: Notificación de la disponibilidad de asistencia lingüística sin costo alguno

El VDH garantizará el acceso adecuado notificando a las personas con LEP y a las que soliciten ASL sobre los servicios de interpretación disponibles. Se informará al personal que estos servicios se proporcionan sin costo alguno. Las notificaciones pueden incluir afiches, folletos, carteles, formularios electrónicos para la Oficina de Registro Civil en el sitio web y otros documentos esenciales. Al proporcionar acceso lingüístico de manera sistemática, desde el momento en que las personas entran por la puerta hasta las citas y los servicios de seguimiento, la comunidad llegará a esperar y a confiar en estos servicios.

Para asegurarse de que las personas con LEP y con discapacidades lo entiendan, el VDH debe informarles en su idioma que pueden recibir un intérprete de forma gratuita. Para ello, se utilizarán avisos para los pacientes, que incluirán una frase en inglés y en varios idiomas. Esto permitirá a los pacientes indicar su idioma preferido y ayudará al VDH a encontrar un intérprete que domine ese idioma, inclusive la ASL.

Además, el VDH informará a las partes interesadas y las alentará a ofrecer el mismo nivel de acceso lingüístico cuando colaboran en eventos como campañas de vacunación, iniciativas relacionadas con el VIH, ferias de salud y cualquier otro evento al servicio de las personas con LEP. Todos los materiales relacionados con brotes de salud pública o que aborden la salud de la comunidad deberán traducirse al español y a otros idiomas si así se solicita, y estar listos para su uso antes del evento.

Medidas:

- Colocar avisos sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística en las áreas donde interactúan los ciudadanos y el personal.
- Crear un documento de una página que enumere los recursos de acceso lingüístico disponibles para las personas con dominio limitado del inglés. Estos documentos deben estar disponibles en las áreas clave a las que suele acceder el público.
- Ampliar el uso del siguiente eslogan: "Si no habla inglés, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística sin cargo. Solicite un intérprete durante cualquier contacto que tenga con el personal del Departamento de Salud o siempre que necesite asistencia".
Este eslogan tiene como objetivo informar a las personas con dominio limitado del inglés sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos y sus derechos a presentar una queja si fuera necesario. El eslogan se traducirá a los 12 idiomas principales.
- Estandarizar el procedimiento para realizar iniciativas de marketing y eventos presenciales, como ferias de salud y campañas de vacunación, para asegurar que se presten servicios de traducción e interpretación durante todos ellos. Asegurar que todos los participantes reciban información en su idioma preferido.
- Organizar grupos focales con organizaciones que asisten a personas con LEP para recopilar comentarios sobre los servicios de acceso lingüístico proporcionados por el VDH para mejorar la calidad del servicio.

Elemento 7: Capacitación del personal

El VDH recomienda utilizar intérpretes médicos calificados que hayan recibido capacitación profesional en consultorios siempre que sea posible. Además, se recomienda que los empleados bilingües que actúen como intérpretes en contextos no médicos completen al menos 40 horas de capacitación calificada en interpretación. Para respaldarlo, el VDH ofrece un programa de capacitación en interpretación en colaboración con el Virginia Institute of Interpreting. Este programa está diseñado para dotar al personal bilingüe del VDH con las habilidades y los conocimientos necesarios para convertirse en intérpretes profesionales. El personal bilingüe puede completar el formulario de solicitud disponible en el Centro de Acceso Lingüístico una vez que su supervisor apruebe la participación.

Este programa de capacitación ofrece dos opciones:

1. **Interpretación profesional:** Un programa de capacitación de 40 horas diseñado para proporcionar a las personas las habilidades y los conocimientos necesarios para convertirse en intérpretes profesionales en un entorno público general.
2. **Interpretación médica profesional:** Un programa de capacitación intensivo de 60 horas diseñado para intérpretes con experiencia. Se recomienda para quienes

tienen al menos dos años de experiencia en interpretación profesional o comunitaria o que tienen un título de intérprete general de cualquier institución.

Además, el VDH se ha asociado con el Departamento de Salud Conductual y Servicios de Desarrollo para ofrecer un curso de interpretación para personas sin formación específica. Este curso ofrece capacitación introductoria para intérpretes ad hoc sin formación, con el fin de ayudarlos a convertirse en intérpretes eficaces en entornos informales. Está dirigido a miembros del personal con fluidez conversacional en un segundo idioma, inclusive personal bilingüe sin formación, promotores de salud y voluntarios comunitarios que asisten a personas con LEP. Este curso abarca principios fundamentales de la interpretación, ética, confidencialidad y cómo gestionar la imparcialidad.

La Oficina de Comunicaciones del VDH hace poco ofreció un programa de capacitación detallado sobre el uso de lenguaje sencillo. Más de 70 empleados participaron en una capacitación de seis meses consecutivos, centrada en la importancia del lenguaje sencillo para informar eficazmente a la comunidad sobre cuestiones de salud pública. Una de las sesiones abordó específicamente la importancia de utilizar lenguaje sencillo en las traducciones.

El VDH también ofrecerá un seminario web sobre humildad cultural para todo el organismo. Comprender la diversidad de la comunidad a la que presta servicio el VDH es esencial para mantener un alto nivel de calidad y este seminario web refuerza el compromiso del VDH con la inclusión y la sensibilidad cultural.

Medidas:

- Crear un programa de capacitación integral que se centre en proporcionar servicios culturalmente sensibles a las comunidades indígenas de América Latina, haciendo hincapié en el idioma, las prácticas culturales y los retos únicos a los que se enfrentan estas comunidades.
- Elaborar un módulo específico que aborde el acceso lingüístico y para personas con discapacidades, que se incluirá en los materiales de incorporación para todos los nuevos empleados. Esto garantizará que los nuevos empleados cuenten con el conocimiento y las herramientas necesarias para asistir de manera eficaz a las personas con necesidades lingüísticas y de accesibilidad.
- Colaborar con el equipo de desarrollo del personal para incorporar temas relacionados con el acceso lingüístico en las oportunidades de capacitación permanente. Esto ayudará a garantizar el aprendizaje continuo del personal sobre cómo mejorar la accesibilidad lingüística en su trabajo.
- Organizar talleres periódicos para el personal sobre humildad cultural y el plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades.
- Capacitar al personal en buenas prácticas para el uso de servicios de interpretación remota.

- Implementar un buzón de sugerencias dentro del Centro de Acceso Lingüístico donde el personal pueda dar su opinión sobre los programas de capacitación actuales y sugerir temas que les gustaría que se trataran en futuras capacitaciones sobre idiomas y accesibilidad para personas con discapacidades. Esto creará un ciclo de comentarios y permitirá ofrecer contenido más personalizado y relevante.

Elemento 8: Evaluación: Acceso y calidad

Contar con una variedad de proveedores de traducción e interpretación para elegir es beneficioso, pero también exige la creación de un sistema para medir la efectividad de la prestación de servicios. Con este objetivo, el VDH envió una serie de preguntas a cada proveedor contratado, consultando sobre las credenciales de sus intérpretes y traductores, sus prácticas de medición de la calidad y el proceso de gestión de quejas. Este fue el primer paso para garantizar que todos los proveedores cumplieran con los más altos estándares y con los requisitos legales. Seis proveedores brindaron información sobre sus normas de calidad para contratar y formar a nuevos intérpretes, entre otras, calificaciones, pruebas de aptitud y evaluación y capacitación permanente. También describieron las calificaciones que deben tener sus traductores y confirmaron que son hablantes nativos del idioma o idiomas de destino, así como su proceso de edición de las traducciones para garantizar una mayor precisión. Además, detallaron los procedimientos para presentar, realizar y resolver las quejas.

El equipo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades también ha iniciado un debate dentro del organismo sobre el mejor enfoque para recopilar datos sobre la eficiencia de cada encuentro. El personal debe pedir a los clientes su opinión en cada interacción. Además, se debe pedir a los miembros del personal que están al otro lado de la interpretación que califiquen al proveedor en cuanto a puntualidad, programación y fiabilidad. Las respuestas a estas dos preguntas se almacenarán en una base de datos accesible para los directores de los distritos de salud, directores de oficinas y otros empleados del VDH implicados en el proceso de evaluación de la calidad.

El VDH implementará un sistema para evaluar la precisión de la traducción, los plazos y la calidad general entre los proveedores contratados para estos proyectos. Esto favorecerá la rendición de cuentas y ayudará a mantener altos estándares de servicio entre los proveedores contratados. Se seleccionará un método de evaluación integral después de recibir los comentarios del grupo de trabajo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades.

Medidas:

- Recopilar datos sobre las solicitudes de acceso lingüístico y las barreras que enfrentan las personas con LEP y con discapacidades para identificar las áreas donde se necesita mejorar.

- Realizar encuestas con los clientes del LHD que tienen LEP para evaluar sus experiencias con los servicios de acceso lingüístico, específicamente con la interpretación.
- Utilizar las opiniones recabadas en las encuestas e interacciones para mejorar las políticas y prácticas de acceso lingüístico de forma continua, garantizando un mejor servicio para las personas con LEP.
- Evaluar con frecuencia la eficacia de las medidas de calidad implementadas para los proveedores del VDH y realizar los cambios necesarios para mejorar la calidad de los servicios lingüísticos proporcionados.
- Evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes con los proveedores que prestan los servicios lingüísticos para garantizar que satisfacen sus necesidades y expectativas.
- Investigar e implementar las mejores prácticas en materia de acceso lingüístico, manteniéndose al día de las nuevas tendencias y tecnologías para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Elemento 9: Información digital

El sitio web del VDH contiene información esencial para el público, incluso servicios de traducción en formato accesible. Esta información incluye, entre otras, detalles de la jurisdicción de cada distrito de salud, instrucciones sobre cómo presentar quejas, información de contacto para el personal del programa y recursos educativos sobre derechos legales. El objetivo del VDH es garantizar la claridad, la accesibilidad y la comprensión general para todos los usuarios.

Los organismos del estado de Virginia actualmente están trabajando en la traducción de sus sitios web en colaboración con la Agencia de Tecnologías de la Información de Virginia (VITA, por sus siglas en inglés). El equipo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades desempeñó un papel fundamental en la selección del contratista (Smartling) encargado de esta iniciativa. Este equipo tendrá la capacidad de identificar, notificar a VITA y, en última instancia, corregir toda traducción que carezca de precisión o claridad en el contexto del sitio web. También participan miembros clave del personal de otros organismos para garantizar que se traduzca contenido de la más alta calidad. El gerente de Traducción e Interpretación del VDH creó una guía de estilo en español, que se incorporó para mejorar la precisión y coherencia de las traducciones a este idioma.

Las dudas o preguntas deben dirigirse a vccc@vita.virginia.gov. Todos los sitios web del VDH también deben cumplir con la Sección 508 y las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG, por sus siglas en inglés) 2.1 Nivel AA. Estas normas también están respaldadas por VITA.

El VDH se esfuerza por mejorar de manera continua y mantener la accesibilidad de su sitio web mediante revisiones manuales, capacitación del personal y servicios de monitoreo a través de SiteImprove. Se puede encontrar más información en [Plan de accesibilidad digital del Departamento](#). Todo problema de accesibilidad que surja al

utilizar el sitio web debe dirigirse a Nicholas Horton, gerente del Programa de Accesibilidad del VDH a nicholas.horton@vdh.virginia.gov para que pueda ser resuelto con prontitud. [OBJ]

Medidas:

- Informar al personal del VDH sobre las traducciones del sitio web y orientarlos sobre cómo solicitar traducciones mediante Smartling.
- Seguir asesorando a VITA sobre buenas prácticas y mejoras para la traducción de los sitios web.
- Incorporar el plan de accesibilidad digital en los grupos focales y otras oportunidades de divulgación relacionadas con la accesibilidad adecuada.
- Promover el uso de un lenguaje sencillo en todos los documentos generados. Colaborar con la oficina de comunicaciones para ofrecer otros seminarios web sobre lenguaje sencillo para el personal del VDH.

Elemento 10: Consulta a las partes interesadas

El equipo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades presentará el primer borrador al Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades para recibir sus primeros comentarios. Una vez incorporada esa información, el plan se enviará al Equipo de Liderazgo Estratégico. Luego, se realizará una tercera presentación a los Directores de Distrito. Posteriormente, el LDAP se presentará en el foro semanal del VDH para informar al personal sobre el plan y proporcionar vías para enviar comentarios. Por último, se consultará a las partes interesadas. Este plan se cargará en el Centro de Acceso Lingüístico, donde el personal del VDH puede presentar sugerencias.

El equipo de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades también identificará organizaciones clave que trabajen con personas con LEP y con discapacidades en el estado de Virginia para organizar grupos focales para presentarles el plan y recabar otros comentarios.

La versión final también se publicará el sitio web, para permitir que el público envíe sugerencias para garantizar que el plan sea inclusivo y satisfaga las necesidades de acceso lingüístico de todos los habitantes del estado.

Medidas:

- Fijar un horario para presentar el plan al Equipo de Liderazgo Estratégico.
- Fijar un horario en el Foro del Departamento para presentar el plan.
- Crear grupos focales para presentar el plan a organizaciones clave que trabajan con personas con LEP y con discapacidades.

- Crear un buzón de sugerencias en el Centro de Acceso Lingüístico para que el personal envíe comentarios sobre el Plan de Acceso Lingüístico y para Personas con Discapacidades.
- Replicar el buzón de sugerencias en el sitio web del VDH para permitir que el público envíe sus comentarios sobre el plan.
- Identificar de manera continua oportunidades para involucrar a las partes interesadas en el desarrollo de políticas que refuercen el compromiso del VDH de proporcionar acceso lingüístico y para personas con discapacidades, animando a las personas a ponerse en contacto con su departamento de salud local.

CONCLUSIÓN

Este LDAP reafirma el compromiso del VDH de proporcionar acceso adecuado para las personas con LEP y con discapacidades. El VDH cumple con las leyes estatales y federales que prohíben la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad y religión. El Plan se revisará cada dos años para garantizar la coherencia con estas normas y toda nueva ley.

Como se describe en el Plan, las oficinas y distritos de salud locales están trabajando para garantizar que el idioma o la discapacidad no sea una barrera para acceder a los servicios ofrecidos a diario. Este plan respalda sus esfuerzos y sirve de guía para todo el organismo. Está dirigido a todo el personal que interactúa con el público de manera habitual, incluidos aquellos que participan en la planificación, la dirección de programas, la realización de campañas, la comunicación con el público y la toma de decisiones. Refleja una preocupación compartida sobre las barreras que las personas con LEP y con discapacidades enfrentan al utilizar el sistema de salud.

El VDH agradece y valora los comentarios. Los comentarios y sugerencias pueden enviarse a la Coordinadora de Acceso Lingüístico claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov o por correo a 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

Alineación con el Plan de Accesibilidad Digital del VDH

El Plan de Accesibilidad Digital garantiza que los servicios y el contenido digital del VDH sean accesibles para todas las personas, inclusive las que tienen discapacidades, de acuerdo con los requisitos legales como la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la Sección 508. El Plan describe estrategias, objetivos y plazos para hacer que los recursos digitales del Departamento, entre otros, sitio web, aplicaciones móviles, documentos y otras herramientas en línea, sean accesibles para personas con diversas discapacidades, incluidas aquellas con discapacidades visuales, auditivas, motoras y cognitivas.

El plan también especifica las funciones y responsabilidades del personal en la implementación de las medidas de accesibilidad. Establece normas claras para el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) 2.1 AA, prioriza las medidas correctivas en función del impacto en los usuarios y garantiza que las interfaces digitales del organismo se prueben con tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla, dispositivos de entrada alternativos y software de reconocimiento de voz. Además, requiere la provisión de formatos alternativos, como subtítulos para videos y conversión de texto a voz para documentos, a fin de garantizar que las personas con discapacidades puedan acceder a la información e interactuar con los recursos digitales en igualdad de condiciones.

El plan incluye un proceso de recopilación de opiniones de personas con discapacidades para identificar y abordar toda deficiencia en la accesibilidad, como también protocolos para garantizar que todo el contenido digital nuevo sea accesible desde el inicio. El Plan también incluye la capacitación de todo el personal involucrado en la creación y la gestión del contenido digital para garantizar que comprendan su función de promover la accesibilidad digital y cuenten con recursos para cumplir las normas de accesibilidad del organismo.

El objetivo de ambos planes es asegurar el acceso equitativo a la información y los servicios del Departamento para personas con discapacidades. Mientras que el LEP se centra en proporcionar asistencia lingüística y otros recursos a las personas con LEP y con discapacidades, el Plan de Accesibilidad Digital amplía este compromiso al:

- Verificar que el contenido digital del organismo es compatible con las tecnologías de asistencia.
- Garantizar que el contenido traducido está disponible en formatos accesibles.
- Facilitar la inclusión de servicios lingüísticos garantizando que las comunicaciones digitales se adapten a las personas con LEP.
- Reforzar el compromiso del Departamento con la accesibilidad para todos los usuarios, independientemente de su capacidad o idioma principal.

Anexo A: Definiciones

Acceder o participar: La capacidad de interactuar con los servicios, programas y acciones del VDH en igualdad de condiciones, independientemente del nivel de dominio del inglés de cada persona, de modo que todos tengan las mismas oportunidades de beneficiarse de estos servicios.

Ley de Estadounidenses con Discapacidades: Exige que los gobiernos estatales y locales proporcionen servicios y recursos adecuados para personas con discapacidades cuando sea necesario para garantizar una comunicación eficaz con estas personas (Título II).

Ley de Derechos Civiles de 1964: Legislación estadounidense integral destinada a prohibir la discriminación por motivos de raza, color, religión o nacionalidad. Garantiza la no discriminación en la distribución de fondos de programas de asistencia federal (Título VI).

Discapacidad: Una afección que limita sustancialmente una actividad importante de la vida, como cuidar de sí mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, hablar, respirar, aprender, levantar objetos, dormir y trabajar.

Discriminación: El trato injusto o perjudicial hacia personas y grupos basado en características como la raza, el género, la edad o la orientación sexual.

Interpretación: Traducir oral y verbalmente el contenido de un diálogo de un idioma (idioma de origen) a otro (idioma de destino) conservando su significado original. La interpretación puede ser presencial o remota. Los dos tipos distintivos son la **interpretación consecutiva** y la **interpretación simultánea**.

Tarjetas Yo hablo: Se utilizan para determinar el idioma de comunicación preferido de una persona; las personas con LEP pueden indicar su idioma preferido para recibir servicios en cualquier oficina, Distrito de Salud Local o evento del VDH.

Persona con dominio limitado del inglés (LEP): Persona que no se comunica en inglés como idioma principal o que no habla, lee, escribe y entiende inglés "muy bien".

Contratista/empleado multi/bilingüe: Persona que domina tanto el inglés como cualquier otro idioma y que ha demostrado su capacidad lingüística.

Persona con dominio nulo del inglés (NEP): Persona que no domina el idioma inglés. Esto se refiere a una persona que no puede hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés.

Idioma principal: El idioma que una persona utiliza con mayor frecuencia para comunicarse.

Programa o actividad: Cualquiera o todas las operaciones del Departamento.

Control de calidad: Un conjunto actividades (como inspección y análisis de un diseño para detectar defectos) diseñado para garantizar una calidad adecuada.

Lengua de señas: Sistema de comunicación con signos y gestos visuales que utilizan las personas sordas.

Traducción: Convertir texto a otro idioma conservando su significado original, intención y relevancia cultural en todos los idiomas involucrados.

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés)

El organismo federal responsable del cumplimiento del Departamento de las normas federales, entre otras, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus modificaciones. Reconciliación de 1981 y sus modificaciones.

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Justicia de los Estados Unidos (DOJ, por sus siglas en inglés)

El organismo federal responsable del cumplimiento del Departamento de las normas federales, entre otras, el Título VI: Prohibición contra la discriminación por nacionalidad que afecta a personas con dominio limitado del inglés.

Centro de Atención Telefónica del VA MAP: El Centro de Atención Telefónica del Programa de Asistencia para Medicamentos de Virginia (VA MAP) es un recurso para que las personas que viven con VIH obtengan asistencia con estos programas.

Documentos vitales: Documentos esenciales emitidos por el VDH, que pueden ser formularios tangibles (en formato papel o electrónico), avisos, solicitudes de beneficios y requisitos de elegibilidad para participar, contratos legales y/o materiales de divulgación para informar a las personas sobre sus derechos civiles.

Anexo B: Guía de recursos lingüísticos del VDH (Solo para uso interno)



VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH'S LANGUAGE ACCESS RESOURCE GUIDE



Who is a person with Limited English Proficiency (LEP)?

An individual with Limited English Proficiency (LEP) is someone who does not speak English as their primary language and has limited ability to read, speak, write, or understand English. These individuals are entitled to receive language assistance when accessing services, benefits, or any additional encounters with the Virginia Department of Health or Local Health Districts.



Legal Reference Title VI of the Civil Rights Act of 1964

NO PERSON in the United States shall, on the ground of race, color, or national origin, be excluded from participating in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity receiving Federal financial assistance.



Identifying the Preferred Language of individuals with LEP at VDH and Local Health Districts:

When an individual visits the Virginia Department of Health or a local health district, staff will use an "I Speak" card to help the individual identify their preferred language. Once the language is identified, staff will check if there is a qualified interpreter available at the location. If an interpreter is unavailable, staff will reach out to one of the vendors already established to arrange interpretation services. The preferred language should be recorded in the individual's history, ensuring that staff are aware of their interpretation needs for future visits.



Oral Language Access Services (including ASL):

A list of approved vendors providing over the phone, video, and on-site interpretation, the process for creating an account, and pricing information can be found on the [VDH Language Access Hub](#) on the intranet. The hub also provides resources for working with interpreters, including [American Sign Language interpretation](#).

Bilingual employees who are interested in taking qualified interpreter training can submit a registration form (with their supervisor approval) [Interpreter Training 2025](#).



Written Language Access Services:

The Language Access Hub includes a translation library with documents in various languages that are regularly used. You can request translations for critical frequently used documents at no cost by emailing the VDH translation and interpretation [manager](#). For other translation projects, you can use the comparative chart with vendor prices available on the Language Access Hub under the "Translation" section. It's recommended to request quotes from at least two vendors, as prices may vary. VDH's top 12 languages for translation: Spanish, Simplified Chinese, Vietnamese, Arabic, Korean, Pashto, Dari (Farsi in Iran), Urdu, Haitian Creole, Tagalog, Amharic, and Russian.



Complaints about Language Access Services:

Individuals wishing to file a complaint regarding language access services can refer to the [VDH Non-Discrimination Policy – Virginia Department of Health](#). If the incident happened at an agency, hospital or another entity outside VDH, they can be referred to the [US Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights](#).



Questions in Regards to Language Access:

For any questions regarding Language Access, you can contact:

→ **Claudia Guerrero Barrera**
Language Access Coordinator
804-489-7269
claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov

→ **Ana Trigueros-Merritt**
Translation and Interpretation Manager
804-664-4962
Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov

Created By:
VDH Language Access Team
09/2025

VDH VIRGINIA
DEPARTMENT
OF HEALTH