



Resumen Ejecutivo

Servicios y Acceso de Traducción e Interpretación Significa Mejor Calidad de Servicios de Salud

Resultados de entrevistas de servicios de traducción y lenguaje en Kentucky indican que una comunicación efectiva entre los profesionales proveedores de salud y sus pacientes es un componente crítico para la lograr una mejor calidad de servicios de salud. Para las familias que están aprendiendo inglés, las barreras de lenguaje pueden llevar a un servicio de salud deficiente y resultados inadecuados para los niños, la comunidad y los proveedores de salud.¹

Los servicios de acceso a traducción y lenguaje, se refieren a un esfuerzo de los profesionales de los cuidados de salud para asegurar una comunicación efectiva con los pacientes.

El Acta de Derechos Civiles de 1964 destina a los proveedores de cuidados de salud a ofrecer estos servicios a los pacientes, si su institución recibe fondos federales. Sin embargo, muchas familias todavía no reciben estos servicios en los establecimientos de cuidados de salud.

En Kentucky sigue aumentando el número de personas que están aprendiendo inglés. Para determinar la extensión de las barreras de lenguaje que existen en los establecimientos de cuidados de salud, el Kentucky Youth Advocates hizo más de 30 entrevistas en todo el estado con las representantes de servicios comunitarios de las personas que están aprendiendo inglés y también con los proveedores de salud, incluyendo hospitales, departamentos de salud y

clínicas. Este reporte presenta los resultados de estas entrevistas y las recomendaciones para mejorar los servicios de traducción e interpretación.

Algunos estudios indican que hay ahorros netos, como resultado de proveer servicios de traducción e interpretación a todos los pacientes en los servicios de salud.^{2,3} El costo de los servicios de intérpretes ha sido estimado en aproximadamente el 0.5 por ciento del costo total de la visita médica, esto es un costo mínimo para el gran impacto que causa en la salud del paciente.⁴

RESULTADOS

Los proveedores de servicios de salud comprenden la importancia de la traducción a sus pacientes, pero la extensión y secuencias de las políticas que ellos han implementado varían muchísimo. El acceso de traducción e interpretación depende en gran parte de los establecimientos de los proveedores de cuidados de salud. Los establecimientos más grandes, reconocen la importancia de ofrecer estos servicios.

Los proveedores de cuidados de salud mencionaron la mejor calidad de servicio, las obligaciones legales y la cantidad de los pacientes como resultado de proveer servicios de traducción e interpretación. Muchos proveedores han invertido mucho en políticas de acceso de traducción e interpretación, mientras tanto, otros no perciben la necesidad de desarrollar políticas específicas que incluyan mejoras en los resultados de salud.

El acceso de servicios de traducción no es consistente y frecuentemente no sigue las políticas establecidas por la institución. La mayoría de los proveedores tienen regulaciones escritas, pero la percepción de los proveedores de la calidad de traducción e interpretación difiere de la percepción de aquellos que trabajan con las personas que están aprendiendo inglés. Las instituciones reportaron que no sugieren o no permiten la interpretación hecha por niños, familiares y amigos. Por el contrario, representantes comunitarios reportaron que aquellos que están aprendiendo inglés, frecuentemente traen sus propios intérpretes por razones personales

o por percepción personal con los proveedores de salud. Esto ocurre a pesar de las políticas de la institución de usar intérpretes certificados y los resultados de los estudios que han mostrado un incremento de errores médicos al usar personas sin un previo entrenamiento.⁵

Los servicios de lenguaje y traducción no cuentan con la calidad y acceso adecuado. En Kentucky no existe un proceso para evaluar la calidad de intérpretes o la necesidad de servicios de traducción e interpretación. Frecuentemente, los intérpretes no han sido entrenados para hacer traducciones médicas y la validación de sus credenciales es hecha por agencias contratadas independientemente. La mayor parte de los proveedores no hacen una evaluación de las necesidades de la comunidad para determinar cuáles son los tipos de servicios que se necesitan en el área, y muchos intérpretes proveen servicios en español pero no en otro idioma.

No hay información disponible que comunique a los pacientes los servicios de traducción e interpretación que los proveedores de salud deben ofrecer. Muchos pacientes no conocen los servicios que ellos deberían recibir de los proveedores de salud. Los representantes comunitarios han reportado que los proveedores de cuidados de salud, no están ofreciendo una información fácil de comprender por los pacientes. Las comunidades también juegan un papel importante notificando a los pacientes de sus derechos, sin embargo muchos condados en Kentucky no tienen las agencias de servicios que trabajen con personas que están aprendiendo inglés.

RECOMENDACIONES

Mejorar la coordinación estatal de los servicios de traducción e interpretación. El estado de Kentucky debe establecer una comisión para desarrollar un programa de entrenamiento y certificación a nivel estatal, mantener un directorio de intérpretes certificados y entrenados en el campo médico, establecer un directorio de proveedores, representantes y pacientes y también crear una posición que investigue las experiencias negativas de los pacientes.

Evaluación y mejora de las políticas de salud que aseguren calidad de los servicios de traducción e interpretación. El estado de Kentucky debe ayudar a las instituciones de cuidados de salud a implementar a nivel nacional los estándares para proveer servicios apropiados de cultura y lenguaje. Se debería crear un plan de acceso universal para que las instituciones de cuidados de salud puedan modificarlo y adoptarlo a sus necesidades.

Educar a los pacientes sobre los servicios que deben recibir y los riesgos de usar intérpretes sin entrenamiento médico. Tanto las comunidades como las instituciones proveedores de salud necesitan educar a las familias, para dar a conocer las obligaciones legales de los proveedores y los riesgos en usar intérpretes sin certificación médica. Este esfuerzo educacional también debería enseñar a los pacientes a ser proactivos y solicitar con anticipación un intérprete; además llevar una tarjeta que identifique el idioma que habla.

Implementar un mecanismo de reembolso por los servicios de traducción e interpretación. El estado de Kentucky debe desarrollar un mecanismo de reembolso para CHIP y Medicaid que ayude a los proveedores de servicios de salud a pagar por el servicio de traducción e interpretación. Hasta el 2009, quince estados estaban recibiendo fondos federales para estos servicios.^{6,7} El aporte federal en Kentucky podría ser del 85% para CHIP y el 75% para Medicaid.^{8,9}

CONCLUSION

Las leyes federales y estatales determinan derechos individuales a los servicios de traducción e interpretación en los establecimientos de salud. Pero se debe hacer mucho más para monitorear e implementar estos programas que proveen los servicios. El estado de Kentucky podría obtener ganancias significativas en la salud y bienestar de cada niño y familia con una mínima inversión en la calidad de los servicios de traducción e interpretación.

Citas

^{1,2,4,5} Ku, L., and Flores, G. (2005). "Pay Now or Pay Later: Providing Interpreter Services in Health Care." *Health Affairs*, vol. 24, no. 2. Available at <http://content.healthaffairs.org/cgi/content/full/24/2/435>. Accessed August 2009.

³ Jacobs, E., Shepard, D., Suaya, J., Stone, E. (2004). "Overcoming Language Barriers in Health Care: Costs and Benefits of Interpreter Services." *Research and Practice*, vol. 94, no. 5.

⁶ Connecticut Health Foundation (2007). *Seeking Solutions: State Approaches to Covering Medical Interpreter Services in Medicaid and SCHIP Services*. Available at

<http://www.cthealth.org/matriarch/documents/4%2027%2007%20final%20interp%20models%20brief.pdf>. Accessed August 2009.

⁷ Personal correspondence with Jane Perkins of the National Health Law Program.

⁸ National Health Law Program (2009). The Children's Health Insurance Program Reauthorization Act. Available at <http://www.healthlaw.org/library/attachment.146440>. Accessed August 2009.

⁹ Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration (2008). Federal Register, vol. 73, no. 229. Available at <http://www.gpoaccess.gov/fr/retrieve.html>. Accessed August 2009.