Servicios de Acceso Lingüístico: Evaluación y Planificación

Una Herramienta para Organizaciones Comunitarias

NCFH

National Center for Farmworker Health, Inc.

TABLE OF CONTENTS

pg.1
INTRODUCCIÓN

pg.2
CÓMO USAR ESTE DOCUMENTO Y GLOSARIO

pg.5
PARTE I: EVALUACIÓN INICIAL

pg.8
PARTE II: DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

pg.13
APÉNDICE

INTRODUCCIÓN

Esta Herramienta de Evaluación y Planificación de Servicios de Acceso Lingüístico está diseñada para ayudar a las organizaciones comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) a reconocer y considerar elementos clave en la provisión de servicios de acceso al idioma para comunidades rurales y semi-rurales de personas refugiadas, inmigrantes, migrantes (RIM) y trabajadoras del campo con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés).

La herramienta tiene como propósito ayudar al personal de las CBO a: 1) Evaluar los servicios actuales de acceso lingüístico de la organización e identificar brechas y necesidades existentes 2) Identificar recursos y fortalezas internas y externas para fortalecer los servicios de acceso lingüístico 3) Desarrollar planes y metas preliminares para mejorar el acceso lingüístico en toda la CBO y en sus programas. Por ejemplo, una CBO puede usar la herramienta para mapear las fortalezas actuales del personal bilingüe y las oportunidades disponibles, así como los recursos externos e intérpretes en la comunidad, mientras evalúa el uso actual de los servicios. Esta herramienta también ayuda a evaluar los recursos lingüísticos disponibles en la comunidad y ofrece consideraciones para implementar cambios en los servicios de acceso lingüístico dentro de su organización.

No existe un enfoque único que funcione para todas las organizaciones en la planificación del acceso lingüístico. Sin embargo, comprender los elementos clave y planificar con anticipación es fundamental. Este documento proporciona preguntas orientadoras y consideraciones clave para apoyar el proceso de lluvia de ideas.

Por último, la interpretación efectiva contribuye a experiencias positivas entre los miembros de la comunidad y a mejores resultados de salud. ¡Su organización tiene la oportunidad de aportar en la creación de un entorno donde todas las personas de la comunidad se sientan valoradas y respetadas! Un plan de acceso lingüístico es su mapa para lograr este objetivo.

CÓMO USAR ESTE DOCUMENTO

Este documento está organizado en dos secciones: Parte I y Parte II.

Complete cada sección en orden. Sin embargo, antes de comenzar con la evaluación y la planificación, determine quién dentro de su organización liderará los esfuerzos de asistencia lingüística. La persona del personal o el comité que usted designe será responsable de supervisar, evaluar y planificar, implementar y dar seguimiento al plan de acceso lingüístico de su organización.

Parte I: Evaluación Inicial

1. Comience revisando cuidadosamente la sección de Evaluación Inicial.
2. Documente sus hallazgos en un documento de trabajo por separado.
3. Utilice esta herramienta como guía de referencia para asegurarse de que todas las áreas relevantes sean abordadas y evaluadas adecuadamente.

Parte II: Desarrollo del Plan

1. Revise la información recopilada durante la Evaluación Inicial.
2. Utilice sus hallazgos documentados para orientar y guiar el proceso de planificación.
3. Comience a desarrollar su Plan del Programa de Servicios de Acceso Lingüístico con base en las necesidades, brechas y prioridades identificadas.

RECURSOS
Materiales seleccionados para apoyar la implementación

CONSEJOS
Orientación práctica desde el terreno

Terminología del glosario:

Traducción - Conversión de un mensaje escrito de un idioma a otro en forma escrita. A menudo se utiliza "traducción" de manera intercambiable con "interpretación". Sin embargo, la traducción se refiere a documentos escritos, mientras que la interpretación se refiere a mensajes orales o en lengua de señas.

Interpretación - Transmisión oral de un mensaje de un idioma a otro, preservando el contenido y el significado del mensaje original. La persona intérprete es una tercera parte en la conversación que ayuda a cerrar la brecha lingüística y cultural.

Interpretación simultánea - También conocida como "interpretación de conferencia", en la que la interpretación se realiza en tiempo real por una tercera persona mediante el uso de audífonos utilizados por la persona intérprete y las y los participantes, generalmente en reuniones interactivas.

Interpretación consecutiva - Modalidad en la que la persona intérprete y quien habla toman turnos para comunicarse. Es especialmente útil en entornos de atención médica.

Interpretación simultánea remota (RSI, por sus siglas en inglés) - Interpretación simultánea o de conferencia proporcionada mediante conexión de audio y video durante una reunión en línea.

Interpretación presencial - Cuando la persona intérprete está físicamente presente y trabaja con una dupla o grupo de cliente y proveedor/a de servicios. Los grupos que promueven la Justicia Lingüística y la defensa de las personas sordas prefieren la interpretación presencial porque es más culturalmente congruente y lingüísticamente clara.

PARTE I: EVALUACIÓN INICIAL

Utilice esta evaluación inicial para analizar los servicios actuales de su organización y determinar si necesita un Programa de Acceso Lingüístico. Esta sección puede tomar desde varios días hasta varias semanas en completarse, ya que la persona designada en su equipo podría necesitar recopilar información mediante investigación, creación de redes de contacto y conversaciones tanto dentro de su organización como con socios o partes interesadas externas. Después de completar esta sección, **consulte la Parte II: Desarrollo del Programa de Acceso Lingüístico de este documento.**

Inventario de idiomas

Indique el número total de idiomas que habla la comunidad a la que usted brinda servicios y enumere cada idioma.

Si su organización no cuenta con datos internos, existen fuentes públicas que ofrecen estimaciones sobre las necesidades lingüísticas de las poblaciones con las que probablemente interactúa. La Oficina del Censo de los Estados Unidos recopila información sobre los idiomas que se hablan además del inglés en todo el país y puede utilizarse como fuente externa de datos. El sitio web del Censo ofrece tablas de idiomas con información detallada sobre los idiomas distintos al inglés que se hablan con mayor frecuencia en EE. UU., disponibles a nivel nacional, estatal y del condado.

Consulte un ejemplo de las tablas principales aquí: B16001, C16001. Es necesario utilizar el filtro ubicado en el lado izquierdo para limitar la tabla por ubicación geográfica y verificar si su condado está incluido.

Consulte este video que muestra cómo navegar el sitio data.census.gov.

Mapeo de Recursos (Asset Mapping)

Fortalezas Organizacionales

- ¿Cuántos miembros de la CBO son bilingües?
  - ¿Qué idiomas habla el personal bilingüe?
- ¿Cuántos miembros del equipo de la CBO tienen experiencia en traducción/ interpretación para personas adultas?
- ¿Cuántos miembros del equipo de la CBO cuentan con capacitación en traducción/interpretación para personas adultas?
  - De quienes no tienen capacitación, ¿cuántos están interesados/as en recibirla?
- ¿Cuántas personas del personal (o nombres del personal) están asignadas para desarrollar los servicios de acceso lingüístico?
  - ¿Qué porcentaje de su tiempo está dedicado al desarrollo de los servicios de acceso lingüístico?

Fortalezas Comunitarias

Elabore una lista de recursos comunitarios gratuitos que existan en su área, tanto presenciales como en línea. Utilice las siguientes preguntas como guía:

- ¿Hay otras personas voluntarias que hablen un idioma distinto al inglés? ¿Cuántas?
- ¿Existen recursos de acceso lingüístico en los departamentos y clínicas de salud de su área? ¿Su personal habla idiomas distintos al inglés?
- ¿Qué centros comunitarios, bibliotecas u otros espacios comunitarios ofrecen servicios de acceso lingüístico? ¿Cuentan con personal que hable un idioma distinto al inglés?
- ¿Las escuelas en su área cuentan con programas de educación bilingüe o de doble idioma? ¿Qué servicios están disponibles en las escuelas? ¿Algunas personas maestras hablan idiomas distintos al inglés?

CONSEJO: ¿Es viable formar un comité asesor integrado por miembros de la comunidad y personas expertas que puedan aportar información sobre acceso lingüístico? ¿Quiénes en su comunidad pueden servir como consultores/as, tienen conocimiento sobre el tema y pueden apoyar en el mapeo de recursos para atender las necesidades lingüísticas de la comunidad?

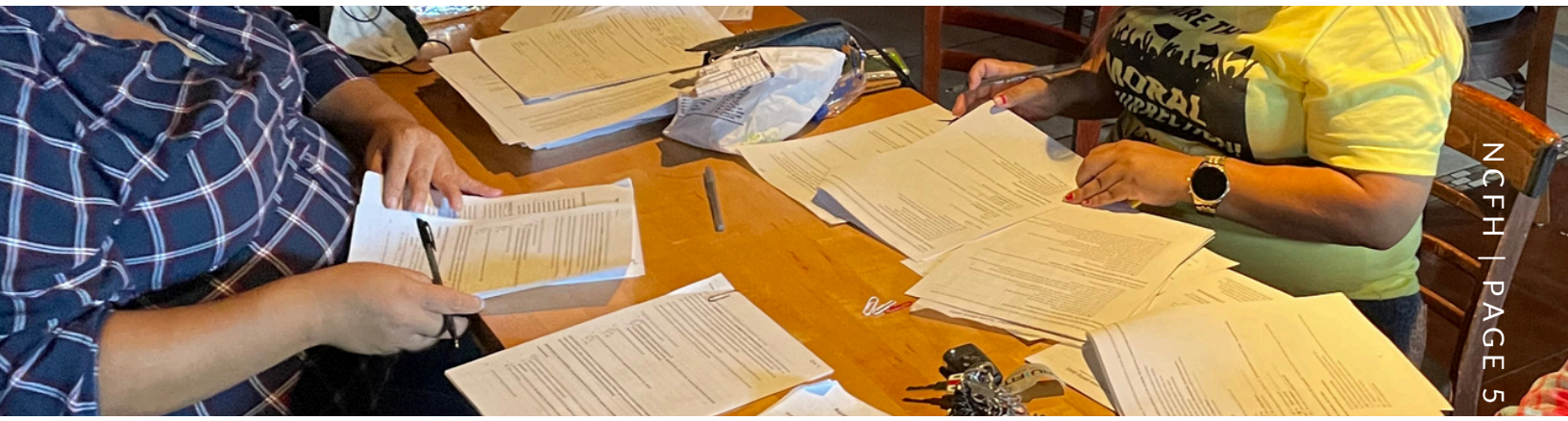
Considere iniciar un Comité Comunitario que es un grupo estructurado de integrantes de la comunidad que representan a una población específica con la que trabaja una organización comunitaria (CBO), y que brinda orientación, retroalimentación y apoyo para cumplir con su misión.

Nivel actual de servicios lingüísticos proporcionados por la CBO

Disponibilidad de proveedores de servicios lingüísticos

- ¿Qué idiomas están disponibles para interpretación? Haga una lista.
- ¿Se requiere que las personas de la comunidad lleven su propia persona intérprete para poder acceder a sus servicios?
  - ¿Durante actividades de alcance comunitario?
  - ¿Durante visitas a la oficina?
  - ¿Durante reuniones comunitarias?
- ¿En ocasiones se les pide a adolescentes que interpreten?
- ¿Cuánto tiempo toma asegurar servicios de interpretación para los distintos programas que atienden a miembros de la comunidad que lo necesitan?
- ¿El servicio telefónico está disponible en los idiomas necesarios?
- ¿Se proporcionan instrucciones telefónicas fuera del horario laboral en los idiomas necesarios?
- ¿Se cuenta con herramientas para la identificación de idiomas?
- ¿Existe algún costo para la persona usuaria por estos servicios? ¿Cuáles?

Consulte ejemplos de carteles de identificación de idiomas, tarjetas “Yo hablo” (iSpeak Cards) y folletos utilizados por la Ciudad de Austin: folleto, póster, versión de escritorio.



Traducción de materiales y documentos

- ¿Los documentos organizacionales están traducidos a todos los idiomas necesarios?
- ¿Los documentos organizacionales están traducidos solo a algunos de los idiomas necesarios?
- ¿El material de educación en salud está disponible en los idiomas necesarios?
- ¿El material de servicios sociales está disponible en los idiomas necesarios?

CONSEJO: ¿Qué documentos debería priorizar su organización para traducción? Piense en esto desde la perspectiva de una persona que no habla el idioma dominante, como inglés o español. Algunos ejemplos de documentos incluyen: solicitudes, contratos, formularios de consentimiento y avisos sobre servicios importantes que se ofrecen.

Acceso comunitario e información

- ¿Se informa a las personas de la comunidad sobre la disponibilidad de servicios lingüísticos y cómo acceder a ellos?
- ¿La señalización física o presencial está traducida a los idiomas necesarios y colocada en las instalaciones de la CBO?
- ¿El sitio web, las redes sociales y otras aplicaciones en línea de su organización están disponibles en los idiomas necesarios?

Consejo: ¿Cómo priorizará su organización la traducción de la señalización? ¿La comunidad ha expresado necesidades sobre dónde hace falta señalización? Tome en cuenta los niveles de alfabetización de la comunidad. Una buena práctica es mantener los textos por debajo de un nivel de lectura de sexto grado; de ser posible, procure un nivel de tercero o cuarto grado. ¿La comunidad ha señalado dónde falta señalización? ¿Es un tema que podría dialogarse con un comité asesor de acceso lingüístico?

Servicios de interpretación y acceso lingüístico disponibles

- ¿Cuenta con una lista de personas intérpretes capacitadas?
- ¿Está fácilmente disponible para el personal de primera línea?
- ¿Necesita actualizarse?

Infraestructura organizacional

Políticas y procedimientos

- ¿Cuenta con una política de servicios de acceso lingüístico (que puede incluir interpretación, traducción y acceso general al idioma)?
- ¿Cuenta con procedimientos establecidos?
- ¿El personal conoce las políticas y procedimientos actuales? ¿Tiene acceso a ellos?
- ¿Se brinda capacitación actual al personal sobre las políticas y procedimientos?
- ¿Cuándo y con qué frecuencia se capacita al personal sobre las políticas y procedimientos de acceso lingüístico? ¿Cómo se orienta al personal nuevo sobre estas políticas y procedimientos?

Presupuesto para servicios de acceso lingüístico

- ¿Existe un presupuesto organizacional destinado a servicios de acceso lingüístico?
  - Registre su presupuesto para la contratación de servicios de interpretación. Especifique cualquier restricción o detalle por programa, según corresponda.
  - Registre su presupuesto para servicios de traducción. Especifique cualquier restricción o detalle por programa, según corresponda.
- ¿Cuenta con contratos establecidos con proveedores externos de servicios de acceso lingüístico?
- ¿Su organización compensa al personal por habilidades adicionales relacionadas con el acceso lingüístico?
  - ¿Cuál es la estructura de compensación?
  - ¿Cuáles son las expectativas para el personal?

PARTE II: DESARROLLO DE SERVICIOS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

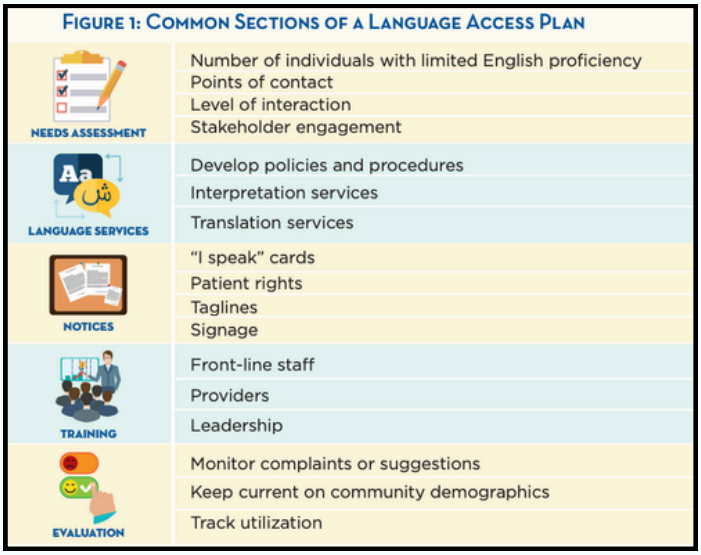
Basado en los resultados de la evaluación, utilice la información recopilada para desarrollar su plan de servicios de acceso lingüístico. Ahora que sabe con qué cuenta actualmente, establezca sus prioridades según las brechas identificadas y defina los siguientes pasos. Utilice esta sección de desarrollo para perfeccionar su plan de servicios de acceso lingüístico.

Herramientas y Avisos sobre la Disponibilidad de Acceso Lingüístico

- ¿Cuántos carteles de iSpeak Interpreter necesitará y en qué idiomas?
- ¿Cuántas tarjetas y materiales de iSpeak necesitará y en qué idiomas (carteles, folletos)?
- ¿Tiene un aviso en su página web indicando que cuenta con servicios de acceso lingüístico?
- ¿En qué parte de su sitio web comunicará la disponibilidad de sus servicios de acceso lingüístico?
- ¿Cómo planea notificar a su comunidad sobre los servicios actuales o nuevos de acceso lingüístico?

Disponibilidad de Servicios Lingüísticos

- ¿Hay intérpretes capacitados disponibles en su área?
- ¿Algunos de sus servicios son de “bajo riesgo” (por ejemplo, mesas informativas para brindar información general) donde se permite el uso de intérpretes no capacitados?
- ¿Cómo se proporcionarán los servicios lingüísticos?
  - ¿Cuándo será fundamental la interpretación presencial?
  - ¿Cuándo se necesitará interpretación remota?
- Elabore una base de datos* de intérpretes y traductores calificados.



Consulte la Figura 1 del Centro de Medicare y Servicios de Medicare (CMS), que muestra los componentes comunes de un plan de acceso lingüístico, incluida una evaluación de necesidades, una descripción de los servicios lingüísticos proporcionados, procedimientos de notificación, capacitación del personal y medidas de evaluación.

Considere que el Directorio de Intérpretes de Lenguas Indígenas es una recopilación de diversas organizaciones y empresas en los Estados Unidos que ofrecen servicios de interpretación para lenguas indígenas mesoamericanas.

Uso de WhatsApp para interpretación lingüística en tiempo real en sitios de trabajo agrícolas. El personal de NCFH probó el uso de WhatsApp para interpretar pláticas de educación en salud para trabajadores agrícolas que hablan tzotzil y español. Obtenga más información sobre cómo resultó y nuestras recomendaciones para usar esta popular plataforma de comunicación en el campo.

Capacitación del Personal

- ¿Qué tipo de capacitación necesita el personal?
  - ¿Capacitación para personal bilingüe?
  - ¿Capacitación para personal de primera línea?
- ¿Cómo se capacitará al personal bilingüe en la ética y las técnicas de interpretación y traducción?
- ¿Qué oportunidades adicionales de capacitación se brindarán al personal?
- ¿Qué incentivos se ofrecerán al personal interesado en desempeñarse como intérpretes/traductores?
- ¿La organización comunitaria (CBO) ofrecerá algún reembolso económico para capacitaciones/certificaciones?
- ¿Quién liderará la implementación del acceso lingüístico?

CONSEJO: La capacitación del personal es diferente para cada organización, según las fortalezas de su equipo. Identifique quiénes de su equipo pueden beneficiarse de una capacitación formal en interpretación y quiénes se beneficiarían más de una capacitación básica sobre acceso lingüístico.

Consideraciones Presupuestales

Interpretación

- ¿Cuánto dinero se puede destinar a las necesidades de interpretación?
- ¿Al personal actual que trabaja de manera bilingüe se le ofrece pago/salario bilingüe o algún estipendio?
- ¿Algunas actividades son de bajo riesgo y/o apropiadas para trabajar con intérpretes voluntarios?
- ¿Organizarán eventos grandes que puedan requerir un rubro fijo para contratar a un intérprete?

Traducción

- ¿Cuánto dinero se puede destinar a las necesidades de traducción?
- ¿Su organización ofrecerá incentivos por capacitación y servicio en traducción a los miembros del personal?
- ¿Cuánto dinero se puede destinar para la impresión de material traducido?

CONSEJO: Comprométase a incluir los servicios de acceso lingüístico, ya sea con personal interno o contratistas externos, dentro de su programa y presupuesto de subvenciones. Considere de qué otra manera necesita recaudar fondos o reasignar presupuestos para asegurar el acceso a los recursos necesarios que garanticen el acceso lingüístico en todos los servicios.

Consideraciones de Políticas y Procedimientos

- ¿Qué políticas o procedimientos necesitan actualizarse o crearse en basados a los cambios realizados en los servicios de acceso lingüístico?
- ¿Qué política escrita permite (bajo qué circunstancias) que un menor o adolecente interprete?
- ¿Cómo se evalúa si el tema es inapropiado, sensible o legalmente complejo para un adolecente
- ¿Cuándo es apropiado permitir que familiares o amigos interpreten?
- ¿Cómo se asegura el consentimiento informado cuando un cliente elige a un familiar adulto para interpretar?
- ¿Cómo se comunicarán estos cambios a todo el personal?

Evaluación

Objetivos

- Cree tres objetivos para su programa de acceso lingüístico (hágalos SMARTIE). Considere dos tipos de objetivos: de proceso y de resultado. Los objetivos de resultado se enfocan en el resultado final, mientras que los objetivos de proceso se enfocan en las actividades necesarias para alcanzar esos objetivos. Por ejemplo, un objetivo de resultado podría ser que todos los recursos dirigidos al público estén traducidos a cuatro idiomas, y un objetivo de proceso podría ser crear un equipo interno de traducción.

Figura 1 Ejemplo:

Tipo de Objetivo	Objectivo	Hitos Clave 1	Hitos Clave 2
Proceso	Mejorar la capacidad del personal bilingüe para ofrecer interpretación en el primer curso Crea un equipo interno de traducción en el primer año.	Identificar la capacitación de intérpretes para el personal en el primer trimestre	Entre 2 y 3 miembros del personal completan la capacitación de intérpretes en el tercer trimestre.
Proceso	Crear un equipo de traducción interno en el año 1.	Crear procedimientos operativos estándar del equipo de traducción para el tercer trimestre.	Capacitar al personal restante sobre cómo solicitar la traducción antes del cuarto trimestre.
Resultado Final	El 80% de los materiales son traducidos para Y2	Identificar el material que necesita ser traducido, incluyendo el número total de documentos y el número de idiomas.	Seleccione proveedores de traducción y contrate traductores
Resultado Final **Plazos**	Se proporciona interpretación en el 80% de todas las reuniones comunitarias donde se necesita apoyo lingüístico.	Producir materiales traducidos en x para apoyar a x programa/clientes para el tercer trimestre. Identificar el material que necesita traducirse, incluyendo el número total de documentos y el	Asegurar un presupuesto para servicios de interpretación

- ¿Cuál es un objetivo realista que su equipo pueda alcanzar en el primer año?
  - ¿Existen hitos importantes que deban alcanzarse a lo largo del año? ¿Cuáles son?
  - ¿Cómo se puede desglosar cada meta por trimestre?
  - ¿Cuál es un objetivo realista que su equipo pueda alcanzar en el segundo año?
- ¿Cómo continuarán monitoreando los cambios en la demografía de las personas atendidas y/o en el personal después del primer año?

Monitoreo y Comunicación

- ¿Cómo van a monitorear y dar seguimiento a su progreso hacia los hitos? ¿Hacia sus metas?
- ¿Quién será responsable de monitorear y reportar el progreso?
- ¿Con qué frecuencia revisarán su progreso? ¿Cómo comunicarán su progreso con su equipo? ¿Con la comunidad?

CONSEJO: (Recordatorio): Traten los primeros 6 a 12 meses como una fase piloto. Incluyan un punto claro de revisión o ajuste después de la implementación. Deténganse a preguntarse: ¿Funcionó este enfoque como se esperaba? ¿Fue suficiente un año para determinar si su plan era viable y efectivo? ¿Qué se necesita adaptar para el futuro?

Al planificar, sean intencionales en el orden de prioridades. Como se muestra en el ejemplo de la Figura 1, pregúntense: ¿Qué meta debía lograrse primero? ¿Cuál podía esperar? Algunas inversiones iniciales necesitarán continuidad, mientras que otras evolucionarán hacia nuevas prioridades o prioridades ampliadas en el segundo año. Los costos cambian con el tiempo. Las prioridades del primer año pueden centrarse en necesidades fundamentales (la capacitación del personal bilingüe puede ser la necesidad más urgente). El segundo año puede construir sobre esas bases (la capacitación continua puede seguir siendo esencial, mientras que nuevos costos como equipos de interpretación o materiales traducidos podrían ser adiciones necesarias).

Conclusión

Esta herramienta es el primer paso para desarrollar un plan que aborde las necesidades de acceso lingüístico y sirva mejor a los miembros de la comunidad con dominio limitado del inglés que requieren sus servicios. Aunque el plan de cada organización puede verse diferente, la preparación cuidadosa y una comprensión clara de los componentes principales hacen posible un progreso significativo.

Usar estas preguntas y consideraciones guía para pasar de la intención a la acción es una manera práctica de que su organización dé pasos importantes hacia la mejora de los servicios, fomentando la dignidad, la confianza y la equidad.

Recursos Adicionales

Mejorando el Acceso Lingüístico: Evaluación de la Competencia del Personal

Guía para Desarrollar un Plan de Acceso Lingüístico

NCFH
National Center for Farmworker Health, Inc.

Aviso legal: Esta publicación fue apoyada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS) como parte de una ayuda financiera que sumó 200.000 dólares, financiada al 100 por ciento por CDC/HHS. El contenido corresponde al autor o autores y no representa necesariamente las opiniones oficiales ni un respaldo por parte del CDC/HHS o del Gobierno de EE. UU.

APÉNDICE

FIGURE 1: COMMON SECTIONS OF A LANGUAGE ACCESS PLAN

NEEDS ASSESSMENT	Number of individuals with limited English proficiency Points of contact Level of interaction Stakeholder engagement
LANGUAGE SERVICES	Develop policies and procedures Interpretation services Translation services
NOTICES	"I speak" cards Patient rights Taglines Signage
TRAINING	Front-line staff Providers Leadership
EVALUATION	Monitor complaints or suggestions Keep current on community demographics Track utilization

Plantilla de Objetivos de Acceso Lingüístico

Utilice esta sencilla plantilla de tabla con objetivos, fechas límite, hitos y estado.

Objectivo	*Fecha objetivo*	*Hitos Clave*	*Estado*
Objectivo de Resultado Final			
Objectivo de Proceso Ejemplo			

Haga clic para descargar la plantilla de objetivos en inglés