



## POLÍTICA DE SERVICIOS BILINGÜES

### POLÍTICA

Todo el personal de Covered California (CC) es responsable de asegurar que todas las personas, incluidas las que no hablan inglés, reciban igualdad de acceso a los servicios e información de CC. Todos los programas deberán prestar servicios reconociendo las diferencias individuales y con sensibilidad a las diferencias culturales. La comunicación eficaz con los consumidores que no hablen inglés se logra a través de personal bilingüe, materiales escritos traducidos y servicios de intérpretes contratados o de traducción.

### AUTORIDAD

1. Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües: Secciones del código de gobierno 7290-7299.8
2. Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
3. Orden Ejecutiva Federal 13166

### DEFINICIONES

Empleado bilingüe calificado: Un miembro del personal de CC que está certificado por el Departamento de Recursos Humanos de California, Programa de Servicios bilingües, o por cualquiera de sus departamentos si ese Departamento ha delegado la autoridad para realizar exámenes de fluidez bilingüe, y que utiliza esta habilidad bilingüe para servir al consumidor de CC.

Intérprete Calificado: Un intérprete que ha cumplido con las pruebas de certificación o normas para intérpretes exteriores o de contrato.

Consumidores: Cualquier persona que solicita o recibe servicios de CC.

Contratista: Una persona o una agencia que tiene contrato con CC para prestar determinados servicios por una cuota o tasa de acuerdo con un acuerdo contractual.

Interpretación: La traducción oral de un mensaje de un idioma a otro.

Persona que no hable Inglés: Una persona que no puede hablar, leer, escribir o entender el idioma Inglés a un nivel que le permita comunicarse e interactuar de manera efectiva.

Idioma Primario: El idioma que una persona identifica como el idioma en el que prefiere comunicarse.

Posición de Contrato Público: Una posición determinada por la agencia como una que hace hincapié en la capacidad de cumplir, contactar y tratar con el público en el desempeño de las funciones de la agencia. (Sección del Código de Gobierno 7297.)

Traducción: El traslado por escrito de un mensaje de un idioma a otro.

## **NORMAS DE RENDIMIENTO**

### Normas del Programa:

- ❑ CC regularmente completa una evaluación formal de sus necesidades en otros idiomas, incluyendo la participación en una Encuesta Bienal de Idiomas para determinar los idiomas principales de los clientes de CC de acuerdo con el la Sección del Código de Gobierno 4299.4.
- ❑ CC emplea a un número adecuado de empleados bilingües calificados para cada grupo que no habla Inglés que representa un mínimo del 5% de la población servida.
- ❑ CC utiliza servicios de interpretación telefónica u otros para traducción a lenguas con menos frecuencia cuando sea necesario o cuando el personal bilingüe no está disponible.
- ❑ CC ofrece materiales traducidos en 12 idiomas extranjeros que solicitan o requieren el suministro de información de un particular, proporcionar esa persona con información, o describir la información que pueda afectar a los derechos, deberes y privilegios del individuo con respecto a los servicios o beneficios de CC.
- ❑ CC establece y sigue los procedimientos para proporcionar una comunicación telefónica efectiva entre el personal y los clientes que no hablan inglés.
- ❑ CC creará una lista de empleados bilingües para ayudar en la interpretación y traducción de tareas en situaciones de emergencia. El seguimiento debe ser proporcionada a la brevedad posible, por un intérprete calificado, para asegurarse de que el cliente que no habla Inglés sea atendido adecuadamente.
- ❑ Para garantizar una comunicación completa, precisa, imparcial y confidencial, CC no utilizará miembros de la familia, amigos, o menores de edad como intérpretes, salvo en situaciones de emergencia. Seguimiento deberá ser proporcionado tan pronto como sea posible por un intérprete calificado para asegurarse de que el cliente que no habla Inglés sea atendido adecuadamente.
- ❑ Servicios de diccionarios de idiomas extranjeros estarán disponibles dentro de CC para el personal y para clientes que no hablan Inglés.
- ❑ Todo el personal identificado de contacto público reciben entrenamiento sobre los procedimientos adecuados para brindar servicio a los clientes que no hablan Inglés con el fin de asegurar que se satisfacen sus necesidades de interpretación / traducción.
- ❑ CC informa a contratistas, subcontratistas, proveedores, prestadores de servicios y entidades que reciben fondos a través de la CC que están sujetos a las disposiciones del Título VI para incluir la interpretación de idiomas y asegura el cumplimiento de tales requisitos.

### Estándares de Servicio al Cliente que no Habla Inglés:

- ❑ Clientes que no hablan inglés son identificados lo antes posible durante el contacto inicial.
- ❑ clientes que no hablan inglés se les ofrece la oportunidad de utilizar un intérprete.
- ❑ Un intérprete se ofrece sin costo para el cliente que no habla Inglés.
- ❑ Materiales por escrito traducidos se proporcionan al cliente que no hable Inglés cuando esté disponible.
- ❑ Ningún retraso significativo en servicios ocurre durante este proceso.
- ❑ Quejas sobre la falta de servicios de intérprete y/o traducción se resuelven rápidamente y para la satisfacción de los clientes que no hablan Inglés.

### **ACCESO Y ASISTENCIA CON SERVICIOS BILINGÜES**

Empleados de CC que requieran asistencia con los clientes que no hablan inglés pueden solicitar la ayuda de un empleado certificado bilingüe. Además, los contactos públicos o llamadas telefónicas con personas que no hablan inglés pueden ser manejados a través de intérpretes de lengua por teléfono.

Asistencia adicional en la implementación de esta política, o en el acceso a servicios de interpretación o traducción, se puede obtener poniéndose en contacto con:

Covered California  
Oficial de Oportunidad de Igualdad en el Empleo  
1601 Exposition Blvd  
Sacramento, CA 95815  
(916) 228-8611