

DINAPOLI: SEGÚN LA AUDITORÍA, LOS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS DEBEN SER FÁCILMENTE ACCESIBLES EN LAS CLÍNICAS DE SALUD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK Y OTROS PROGRAMAS

Contacto: Mary Mueller, 212-383-1388
Para su difusión: De inmediato

Una auditoría publicada hoy por el Contralor del Estado Thomas P. DiNapoli concluyó que el Departamento de Salud e Higiene Mental (Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) de la ciudad de Nueva York no ofrece ni supervisa de forma constante los servicios lingüísticos necesarios en sus clínicas de salud pública y otros programas dirigidos al público para pacientes y clientes con dominio limitado del inglés, lo que crea barreras para acceder a servicios esenciales.

"Es inaceptable que el Departamento de Salud de la ciudad no pueda determinar si está ofreciendo de forma constante los servicios lingüísticos que las personas necesitan", dijo DiNapoli. "Las barreras lingüísticas pueden retrasar la atención y provocar peores resultados. El departamento necesita reforzar su supervisión e implementar nuestras recomendaciones para garantizar una atención médica mejor y más accesible para todos, y me alegra ver que han comenzado a hacer los cambios necesarios".

Según los datos del censo de EE. UU. de 2023, más de 1.7 millones de residentes de la ciudad de Nueva York tienen un dominio limitado del inglés. Por ley, el DOHMH debe ofrecer asistencia lingüística gratis, incluyendo interpretación, documentos traducidos e información multilingüe sobre cómo enviar comentarios o presentar quejas si es necesario.

La auditoría abarcó desde enero de 2019 hasta diciembre de 2024. Los auditores visitaron 10 clínicas de salud pública del DOHMH y otras instalaciones en Manhattan, el Bronx, Brooklyn y Queens, incluyendo clínicas de tórax para tuberculosis, clínicas de salud sexual, la clínica de vacunación de Fort Greene y la Oficina de Registros Vitales.

Discrepancias significativas en la documentación de las clínicas

La auditoría reveló que el número de pacientes documentados como receptores de servicios de acceso lingüístico fue significativamente menor que el número registrado de pacientes con dominio limitado del inglés. Por ejemplo, en las clínicas de tórax para tuberculosis del DOHMH en 2023, se identificó que el 62.9% (4,341) de todos los pacientes tenían un dominio limitado del inglés, pero solo el 12.2% (840) estaban registrados como receptores de servicios lingüísticos. Se encontraron discrepancias similares en las clínicas de salud sexual del DOHMH.

No está claro si los servicios se registraron por debajo de lo real o si no se ofrecieron servicios de acceso lingüístico.

No hay un seguimiento centralizado de los servicios lingüísticos

La auditoría reveló que el DOHMH no usa un sistema centralizado para el seguimiento de los servicios lingüísticos en sus clínicas y otros programas dirigidos al público. Las prácticas de documentación varían según el centro, y algunos de ellos no registran los servicios de forma sistemática.

Los auditores también descubrieron que el DOHMH no registra los intentos fallidos de conectar a las personas con intérpretes en clínicas médicas. En consecuencia, no puede garantizar que la asistencia lingüística se ofrezca de forma constante ni medir la eficacia de los servicios en los distintos centros.

Sin un seguimiento coordinado, el DOHMH no puede identificar patrones ni supervisar el rendimiento en todas sus operaciones.

Certificación del personal y problemas con el equipo

Durante las visitas al centro, los auditores encontraron que el personal bilingüe prestaba servicios sin completar las evaluaciones de fluidez necesarias, que se producían retrasos en la instalación de equipos telefónicos usados para conectar a los pacientes con los intérpretes, que habían problemas de conectividad que afectaban a la interpretación por video, que la disponibilidad de equipos de interpretación era limitada en algunos lugares de alto volumen de pacientes y que la señalización multilingüe y la información sobre quejas no eran visibles de forma constante.

El problema va más allá de las clínicas

La auditoría también encontró deficiencias similares en otras actividades del DOHMH dirigidas al público, incluyendo las inspecciones de seguridad alimentaria. De los 50 establecimientos de alimentos encuestados, 31 tenían personal con dominio limitado del inglés. Casi la mitad de esos establecimientos dijeron que no sabían que el DOHMH ofrecía servicios de asistencia lingüística.

Los auditores hicieron llamadas sin previo aviso en 12 idiomas y dialectos a las clínicas y líneas telefónicas de atención al público del DOHMH para evaluar el acceso a la asistencia lingüística. Se encontraron con barreras en 25 de las 38 llamadas (66%), incluyendo sistemas automatizados difíciles de usar, llamadas interrumpidas y dificultades para acceder a los servicios de interpretación. Las reseñas de sitios web públicos del DOHMH también revelaron información limitada disponible en varios idiomas.

Recomendaciones

La auditoría hace varias recomendaciones, entre ellas desarrollar un sistema centralizado para el seguimiento de los servicios de acceso lingüístico, mejorar la documentación de dichos servicios, garantizar que el personal bilingüe complete las evaluaciones de fluidez necesarias y ampliar el acceso multilingüe. El DOHMH en general estuvo de acuerdo con las recomendaciones.

Auditoría

Supervisión de los servicios de acceso a idiomas del Departamento de Salud e Higiene Mental de la ciudad de Nueva York

Videos

https://youtu.be/N_Sb-IMdSGc (inglés)
<https://youtu.be/XlircUNfD1A> (español)
<https://youtu.be/eO7BVI5Gf4s> (cantonés)
<https://youtu.be/HpDwTcwMv58> (mandarín)

Trabajo relacionado

[Supervisión de los servicios de acceso lingüístico de la Corporación de Salud y Hospitales de la Ciudad de Nueva York](#)

[Servicios de acceso lingüístico del Departamento de Automóviles](#)

[Servicios de acceso lingüístico \(seguimiento\)](#)

[Programas para estudiantes de inglés del Departamento de Educación del Estado](#)

###