

# Cuando Uno No Puede Comunicarse Con Su Doctor

Language Access Advocacy Project  
California 2004

**APIA****HF**



**NHeLP**  
NATIONAL HEALTH LAW PROGRAM



**ASIAN PACIFIC  
AMERICAN  
LEGAL CENTER  
OF  
SOUTHERN CALIFORNIA**

**CPCA**  
California Primary  
Care Association

*Health Care Access for All*



**THE HEALTH CONSUMER  
ALLIANCE**

# Cuando Uno No Puede Comunicarse Con Su Doctor

- La Presentacion: Educar a los consumidores acerca de sus derechos y responsabilidades cuando uno necesita asistencia (interprete)
- Vamos a discutir:
  - Porque la comunicacion es importante
  - Porque no deberia de usar a un amigo o miembro de la familia como interprete
  - Como hablarle a un interprete profesional
  - Tiene derecho a un interprete profesional

# La Presentacion

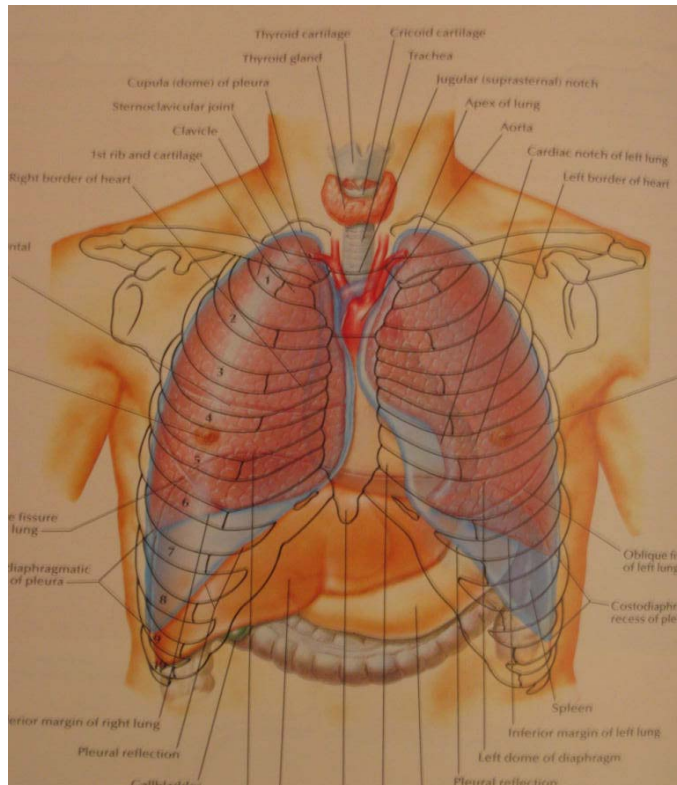
- Que debo hacer para recibir un interprete profesional?
- Que si no puedo recibir un interprete profesional?
- Como comunicarse con su doctor.

# **Cuando Uno No Puede Comunicarse Con Su Doctor**

- Ud. no puede explicar lo que le molesta.
- Ud. no puede entender el tratamiento que recomienda el doctor.
- Ud. puede confundirse con los medicamentos.
- Ud. puede frustrarse o enojarse.

# Porque es Importante la Buena Comunicacion

- Los doctores confian en lo que Ud. dice, para decidir los examenes o tratamientos.



## DOLOR DEL PECHO

Piel?

Musculo?

Hueso?

Pulmon?

Corazon?

Nervios?

# Porque Familiares y Amigos No Son Los Mejores Interpretes

- Quizá no hablan el inglés bien.
- Algunas personas, especialmente los niños, no hablan su idioma nativo bien.
- Si no trabajan en esta carrera, quizá no sepan ciertas palabras o conceptos.

*...apendice, artritis, quimioterapia, hemorroide, tiroides, ultrasonido, virus...*

# Porque Familiares y Amigos No Son Los Mejores Interpretes

- Se les olvida interpretar detalles importantes.
- Quizá el problema médico es vergonzoso.
- Habrán ciertas cosas que Ud. desea tener en privado. Ud. tiene el derecho a la privacidad.
- A veces tienen su propia opinión.

# Hablando con un Interprete Profesional

- Es mejor utilizar un interprete profesional con experiencia medica.
- Los interpretes profesionales:
  - Hablan los dos idiomas.
  - Han estudiado palabras medicas.
  - Tienen buenas memorias para poder repetir exactamente lo que Ud. y el doctor dicen.
  - Respetan su privacidad.

# Hablando con un Interprete Profesional

- Despues que Ud. hable, pause. Para que el interprete pueda comunicar lo que Ud. dijo al doctor.
- No interrumpa al interprete. Esto causara que se le olvide algo al interprete.
- Los interpretes no proveen consejos medicos. Se utilizan para que Ud reciba consejos de su doctor.

# Ud. Tiene Derecho a un Interprete:

- Si esta hospitalizado.
- Si tiene Medi-Cal o Healthy Families.
- Si es miembro de una organizacion de mantenimiento de salud (HMO) en California.

# Ud. Tiene Derecho a un Interprete:

- Por medio de leyes federalas.  
(Titulo VI del Acto de Derechos Civiles del 1964)
- Por medio de las regulaciones del Centers for Medicare and Medicaid Services.
- Por medio de leyes estatales.
- Por medio de los requisitos que California tiene con HMOs que participan en Medi-Cal y Health Families.

*See companion presentation " State and Federal Requirements "*

# Como Recibir un Interprete

- Cuando haga una cita con el doctor, pida un interprete.
- Pidale al doctor o enfermera que le llame an un interprete que le ayudara por medio del telefono.
- Llamele a su plan de salud para averiguar como puede recibir un interprete.

# Como Recibir un Interprete

- Use una “Yo Hablo” tarjeta.

**I SPEAK SPANISH.**

Necesito servicios de intérprete en español.

I need a Spanish interpreter.

# Si tengo derecho a un interprete, porque no recibí uno?

- No hay suficiente dinero para pagarle a los interpretes.
- Hay leyes, pero no todos las obedecen.
- No hay suficientes interpretes entrenados en los asuntos medicos.

# Y Si No Recibo un Interprete?

- Haga una queja con el hospital.
- Haga una queja con su plan de salud.
- Trabaje con organizaciones comunitarias.
- Haga una queja con el Departamento de Salud and Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles.

# Comunicandose con su Doctor

- Anote sus preguntas antes de su cita.
- Traiga la lista a su cita y enseñe la lista a su doctor al comienzo de la cita.
- No espere hasta el fin de la cita para darle la lista a su doctor.

# Comunicandose con su Doctor

- Hable con su doctor para decidir cuales cosas son mayormente importante para discutir en la cita.
- Haga preguntas si no entiende o quiere mas informacion.

# Comunicandose con su Doctor

- Traiga todos sus medicamentos a cada visita.
- Cada medicamento debe estar en su propio frasco.
- Traiga a un familiar o amigo para que tome notas y le ayude a recordar – no para ser interprete!

# Comunicandose con su Doctor

Despues de cada visita, deberia saber:

- Cuales son sus problemas mayores?
- Que necesita saber y hacer?
- Porque deberia hacerlo?

# Recursos

- Health Consumer Centers

<http://www.healthconsumer.org/>

- Office for Civil Rights

<http://www.hhs.gov/ocr/lep/>

- “I speak card” samples

[http://www.dss.cahwnet.gov/civilrights/ISpeakCard\\_1304.htm](http://www.dss.cahwnet.gov/civilrights/ISpeakCard_1304.htm)

Preguntas?

# Language Access Advocacy Project

## Contact Information

- **Asian Pacific American Legal Center**

Hemi Kim

213-977-7500 x 215

213-977-7595 Fax

hkim@apalc.org

- **Asian & Pacific Islander American Health Forum**

Alice Chen and Gem Daus

415-954-9988

415-954-9999 Fax

achen@apiahf.org

gdaus@apiahf.org

# Language Access Advocacy Project Informacion

- **California Pan-Ethnic Health Network**

Ellen Wu and Martin Martinez

510-832-1160

510-832-1175 Fax

[ewu@cpehn.org](mailto:ewu@cpehn.org)

[mmartinez@cpehn.org](mailto:mmartinez@cpehn.org)

- **California Primary Care Association**

Vivian Huang

916-440-8170 x 238

916-440-8172 Fax

[Vhuang@cpca.org](mailto:Vhuang@cpca.org)

# Language Access Advocacy Project

## Contact Information

- **Fresno Health Consumer Center**

Teresa Alvarado and Sengthiene Bosavanh

559-570-1205

559-570-1253 Fax

talvarado@centralcallegal.org

seng@centralcallegal.org

- **Latino Coalition for a Healthy California**

Lupe Alonzo-Diaz and Patty Diaz

916-448-3234

916-448-3248 Fax

Lupe@lchc.org

Pdiaz@lchc.org

# Language Access Advocacy Project

## Contact Information

- **National Health Law Program**

Doreena Wong

310-204-6010 x3004

310-204-0891 Fax

wong@healthlaw.org

*Fundado por The California Endowment*