

## Letitia James

### Fiscal General del Estado de Nueva York

Estimados neoyorquinos:

Nueva York es un Estado diverso y multilingüe: aproximadamente 5.5 millones de neoyorquinos no hablan inglés como su idioma primario, y casi la mitad de ellos no lo hablan muy bien. Sin embargo, las barreras del idioma no deben ser un obstáculo para recibir servicios y beneficios. Las personas con limitado dominio del Inglés pueden tener derecho a acceder los servicios de traducción en la interacción con agencias gubernamentales.



Todos los programas financiados por el gobierno federal deben proporcionar cierto nivel de asistencia lingüística para garantizar el “acceso significativo” para las personas con dominio limitado de inglés. Además, algunas leyes estatales y locales también requieren a programas y oficinas proporcionar asistencia idiomática. Si desea saber más sobre el acceso idiomático en el Estado de Nueva York, por favor póngase en contacto con mi oficina.

Atentamente,

Letitia James



New York State Attorney General  
The State Capitol  
Albany, New York 12224  
1-800-771-7755  
www.ag.ny.gov

## Recursos

Si por motivos idiomáticos se le ha negado acceso a un programa o actividad financiada con fondos federales, usted puede comunicarse con la agencia federal que está financiando el programa (por ejemplo, El Departamento de Salud y Servicios Humanos para Cupones de Alimento). Si usted desea presentar una queja, puede ponerse en contacto con la Fiscalía General de Nueva York, el Departamento de Justicia de EE.UU., o la División de Derechos Humanos del Estado de Nueva York:

Fiscalía General del Estado de Nueva York  
Oficina de Derechos Civiles  
28 Liberty Street  
New York, NY 10005  
(212) 416-8250  
Civil.Rights@ag.ny.gov

División Estatal de Derechos Humanos de Nueva York  
One Fordham Plaza, 4th floor  
Bronx, New York 10458  
(718) 741-8400  
Otras oficinas regionales en:  
[http://www.dhr.state.ny.us/regional\\_offices.html](http://www.dhr.state.ny.us/regional_offices.html)

Departamento de Justicia de Estados Unidos  
División de Derechos Civiles  
Sección de Coordinación y Cumplimiento Federal  
950 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, D.C. 20530  
(888) TITLE-06 (voice/TTY)

## Acceso al Idioma

Superando las barreras lingüísticas  
en el Estado de Nueva York

Language Access: Spanish



**FISCAL GENERAL**  
**DEL**  
**ESTADO DE NUEVA YORK**

Oficina de Derechos Civiles

## Acceso Lingüístico - Asegurando que todas las personas, independientemente de su idioma principal, tengan acceso a los servicios e información del gobierno.

### Obtención de servicios de traducción

Ciertas agencias o oficinas deben proporcionar un intérprete para una persona con dominio limitado del Inglés (LEP) - si sea en persona o a través de un servicio telefónico - durante una cita o una reunión. Por ejemplo, los solicitantes de cupones de alimentos identificarían su lengua materna marcando una casilla en una tarjeta con distintas opciones de idiomas. Se le asigna un trabajador social que hable su idioma principal o se entrevista con la ayuda de un intérprete por teléfono. Formularios, especialmente aquellos considerados “vitales” (requeridos por la ley o que contienen información importante sobre los beneficios), también deben ser traducidos a su idioma principal.

Por teléfono, las personas que llaman deben identificar su idioma principal al inicio de la llamada, especialmente en una situación de emergencia. Las agencias deben proporcionar ayuda con el idioma y no pueden cobrar por ese servicio, y deben colocar un aviso del derecho a los servicios de traducción en un lugar destacado. Estos servicios deben ser presentados de manera oportuna: retrasos excesivos pueden equivaler a una negación de beneficios.

### Los intérpretes deben estar capacitados

En muchas circunstancias, intérpretes profesionales - a veces contactados telefónicamente - serán utilizados por la agencia. Líneas telefónicas dedicadas a servicios de lenguaje emplean intérpretes de los idiomas más hablados. Las oficinas también pueden utilizar su propio personal bilingüe adecuadamente capacitado para ayudar a interpretar. La calidad y precisión de la interpretación y traducción debe ser mayor para los servicios más críticos o con más potencial de impactar las vidas de los beneficiarios. Por ejemplo, una interpretación proporcionada durante un procedimiento de emergencia médica debe ser de la más alta calidad y precisión, pero los previstos en una biblioteca no exigen el mismo nivel de precisión.

Nota importante: Cuando la ley exige que una agencia u oficina debe prestar servicios de acceso al idioma, debe prestar dichos servicios sin costo para el cliente. Puede que no requiera que el cliente deba ir acompañado por un amigo o miembro de la familia para que este le ayude. Sin embargo, si el cliente desea estar acompañado por la familia o un amigo, esto debe ser permitido. En los casos en que se requiere objetividad, por ejemplo, durante una investigación policial o una consulta médica, la versión del intérprete de la agencia debe ser invocada.

### Servicios en los que es prevista la asistencia de lenguaje

#### — Servicios Sociales y de Salud —

##### Programas Federales:

- Programas de la Administración de Seguro Social (incluyendo SSI, Invalidez y Jubilación);
- Los beneficios de asistencia pública como SNAP (Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria), TANF (Asistencia Temporal para Familias Necesitadas), y el Programa de Asistencia de Energía para Hogares (HEAP);
- Servicios de salud como Medicaid, Medicare, (y el Programa Estatal de Seguro de Salud para Niños).

##### El Estado de Nueva York requiere:

- Que los pacientes de hospitales sean asesorados y aconsejados en sus lenguas primarias;
- Que las farmacias traduzcan las etiquetas de advertencia y consejos a los clientes en sus idiomas primarios. La Oficina del Fiscal General tiene actualmente acuerdos en vigor con A & P, Costco, CVS, Duane Reade, Rite Aid, Eckerd, Genovese, Target y Wal-Mart, que requieren a todas estas farmacias aconsejar y asesorar a los clientes en su idioma primario y traducir recetas de medicamentos y las etiquetas de advertencia, así como todos los documentos vitales e instrucciones.

##### Departamento de Servicios Sociales de Nueva York

Las oficinas deben “dar rápidos servicios de asistencia lingüística en todas las interacciones con esa persona.”

#### — Elecciones —

La Ley de Derechos Electorales requiere a algunos estados y localidades prestar asistencia y formularios en el lenguaje de ciertos grupos minoritarios. Asistencia en el lenguaje, incluso los inspectores bilingües, materiales y noticias, deberían ser necesarios para ayudar a asegurar que votantes de idiomas minoritarias pueden hacer un voto efectivo y significativo en el día de las elecciones.

Bajo sección 203 de la Ley de Derechos Electorales, los siguientes condados deben proporcionar siguientes condados deben proporcionar servicios lingüísticos a comunidades específicas: Bronx (Español), Manhattan y Brooklyn (Español y Chino), Nassau (Español), Queens (India Asiática, Chino, Español y Coreano), Suffolk (Español) y Westchester (Español).

La ley del Estado de Nueva York también requiere que los inspectores y secretarios de colegio electoral ayuden a las personas con conocimientos limitados de Inglés durante las elecciones. Votantes también tienen

derecho a la asistencia de una persona que ellos pueden elegir en el día de las elecciones, incluso amigos o miembros de la familia.

#### — Escuelas —

Las escuelas que reciben fondos federales deben proveer servicios de asistencia lingüística a los estudiantes y padres de familia. Bajo la ley estatal, los nuevos estudiantes son evaluados y los estudiantes con limitaciones idiomáticas deben recibir servicios adecuados para el aprendizaje del idioma inglés. Todos los distritos escolares deben proporcionar a los estudiantes con condiciones limitadas igual acceso a los programas y servicios ofrecidos por el distrito, acorde con su edad y nivel de grado, incluyendo el acceso a los programas que se requieren para la graduación.

#### — Agencias de la Ley —

Los departamentos de policía que reciben fondos federales deben considerar el tamaño de su población con limitaciones idiomáticas a la hora de diseñar un plan de asistencia lingüística adecuado. Departamentos que sirven poblaciones más grandes pueden utilizar las líneas telefónicas de traducción, emplear oficiales bilingües y utilizar tarjetas de idiomas para atender las necesidades lingüísticas. Documentos vitales, tales como informes de incidentes de la policía, también pueden estar disponibles en otros idiomas.

#### — Asistencia para personas con problemas de audición —

La Ley Estadounidenses con Discapacidad, requiere que lugares públicos y los empleadores con al menos 15 trabajadores, facilitar a las personas con discapacidad con adecuados servicios de interpretación. Los empleados que requieren asistencia para realizar sus trabajos pueden ser elegibles para una “acomodación razonable” para servicios interpretativos.

#### Portal de Lenguajes de la Ciudad de Nueva York

Nueva York ofrece una página web multilingüe, ‘Language Gateway,’ proporcionando acceso a más de 160 documentos traducidos al Ruso, Español y Chino en las áreas de servicios sociales, empleos, inmigración, vivienda, entre otros. Estos materiales se pueden consultar en <http://www.nyc.gov/html/lg/html/home/home.shtml>

#### Orden Ejecutiva del Estado de Nueva York

En 2011, el gobernador Cuomo firmó una orden ejecutiva que requiere a todas las agencias estatales que proveen servicios públicos directos, empezar a traducir formularios esenciales, instrucciones y otros documentos a los seis idiomas más comunes en el estado. Las agencias también deben proporcionar interpretaciones a los clientes en su lengua primaria, independientemente de si se trata de uno de los seis lenguajes más comunes. Las agencias estatales deben proveer estos servicios desde el 6 de octubre de 2012. Muchas de las agencias afectadas por esta orden ya están proporcionando al menos algunos servicios de idiomas bajo otras leyes.