



**Promoting Equitable Access to Language Services for Families of Children and Youth with Special Health Care Needs**

**Promoviendo Acceso al lenguaje equitativo a las familias de niños con Necesidades Especiales de Salud (CYSHCN, por sus siglas en inglés)**

FAMILY VOICES<sup>®</sup>

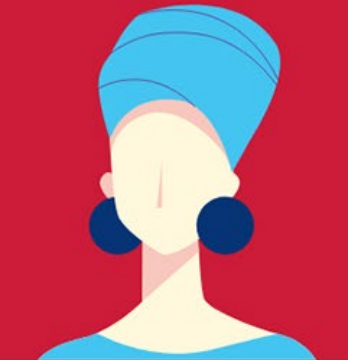
# Financial Disclosure

# Divulgacione financieras

**Roseani Sánchez, MEd**

Has No Relevant Financial Disclosures.

No tiene divulgaciones financieras relevantes

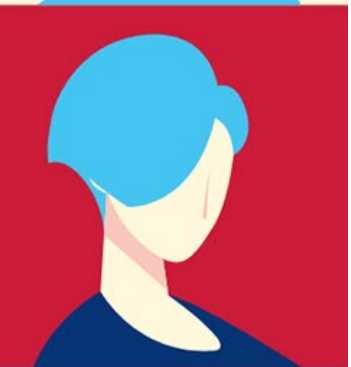


# Objectives

Learn about our environmental scan findings on language access in the health care setting

Learn more about the most common barriers families, providers, and interpreters are facing accessing or providing language services

Access to up-to-date resources in two languages to share with families and professionals



# Objetivos

Conozca los hallazgos de nuestro análisis sobre el acceso al idioma en el entorno de la salud

Obtenga más información sobre las barreras más comunes que enfrentan las familias, los proveedores y los intérpretes para acceder o brindar servicios de acceso al idioma.

Acceso a recursos actualizados para compartir con familias y profesionales, disponibles en dos idiomas.



# Poll question #1

# Pregunta #1

Who do you represent today?  
¿A quién representas hoy?

# Project Goal

The goal of the Promoting Equitable Access to Language Services project is to improve the quality and use of language access services in the health care setting for families with limited English proficiency.

This project was funded through a grant from the Office of Minority Health.

# Propósito del proyecto

El objetivo del proyecto “Promoviendo Acceso al lenguaje equitativo a las familias de niños con Necesidades Especiales de Salud” es mejorar la calidad y el uso de los servicios de acceso al idioma en el entorno de la salud para familias donde el inglés no es su idioma preferido. Este proyecto fue financiado a través de una subvención de la Oficina de Salud de las Minorías.





## Poll question #2

## Pregunta #2

How much do you know about language access law?  
¿Cuánto sabes sobre la ley de acceso al idioma?

# Understanding Your Right to Language Access Services



## Language Services and Health Care

### What the law requires



Title VI of the Civil Rights Act of 1964 requires recipients of Federal financial assistance to take reasonable steps to make their programs, services, and activities accessible by eligible persons with limited English proficiency.

### Your right to language access



You have a right to language access services in the health care setting, no matter what your citizenship status is.

Language access is part of making sure everyone has the health care they need.

## Getting Health Care Services in Your Preferred Language

### Know Your Rights!

- Is your preferred language a language other than English?
- Do you want to receive medical information in your preferred language?
- Do you want to communicate with your medical provider in your preferred language?

As a patient or caregiver, you have the right to:

1. Communicate with your provider in your preferred language using a certified interpreter
2. Receive all informative documents and forms translated into your preferred language.

It is important to have health information in your preferred language so you can make good decisions about your health or your child's health.



**By law, language access services never cost you money.**



[familyvoices.org/languageaccess](http://familyvoices.org/languageaccess)



# Comprendiendo sus derechos al acceso al lenguaje



## Servicios de lenguaje y salud médica

### Lo que exige la ley



El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que los beneficiarios de asistencia financiera federal tomen medidas razonables para que sus programas, servicios y actividades sean accesibles para personas elegibles cuyos idioma principal no es el inglés.

### Derechos de los pacientes al acceso al lenguaje



Usted tiene derecho al acceso al lenguaje en el ambiente de los servicios de salud, sin importar cuál sea su estado de ciudadanía.

El acceso al lenguaje es parte de garantizando que todos tengan los servicios médicos que necesiten.

## Reciba servicios médicos en su idioma preferido

### ¿Conozca sus derechos!

- ¿Su idioma preferido es otro idioma que no es el inglés?
- ¿Quisiera recibir información médica en su idioma preferido?
- ¿Quisiera comunicarse con su proveedor médico en su idioma preferido?

### Como paciente o cuidador, usted tiene derecho a:

1. Comunicarse con su proveedor en su idioma preferido utilizando un intérprete certificado
2. Recibir todos los documentos y formularios informativos traducidos a su idioma preferido.

Es importante tener información sobre salud en su idioma preferido para que pueda tomar buenas decisiones sobre su salud o la de su hijo.



**Por ley, los servicios al acceso al idioma son libre de costo.**



[familyvoices.org/languageaccess](http://familyvoices.org/languageaccess)





## Poll question #3

## Pregunta #3

What kind of language access support have you used or provided?  
¿Qué tipo de apoyo de acceso al idioma ha utilizado o proporcionado?



# Environmental Scan

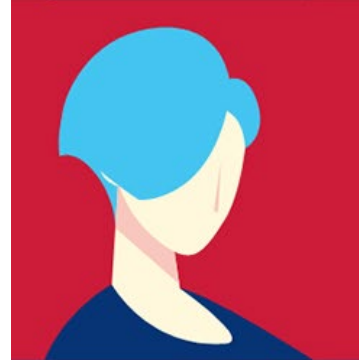
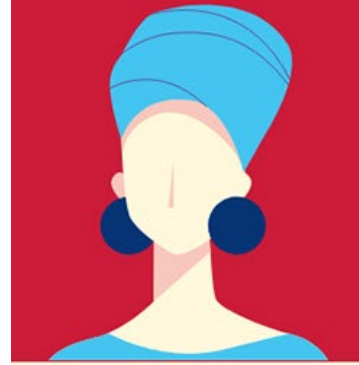
Family Voices conducted an environmental scan about the use of language access services in the health care setting.

Over 600 individuals, including patients and families, health care providers, community health workers, translators, interpreters, and representatives from partner organizations participated.

# Análisis Ambiental

Family Voices llevó a cabo un análisis ambiental sobre el uso de servicios de acceso al idioma en el entorno de la salud.

Participaron más de 600 personas, incluyendo pacientes y familias, proveedores médicos, trabajadores comunitarios de salud, traductores, intérpretes y representantes de organizaciones asociadas.

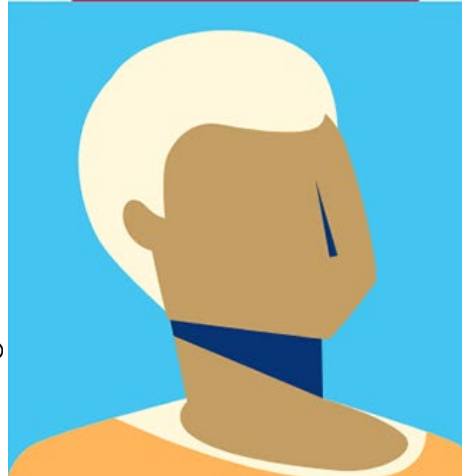
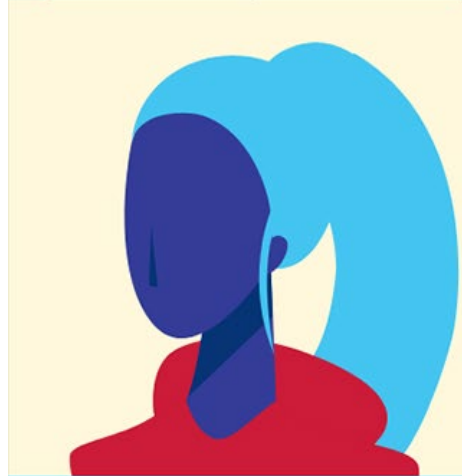


# Methods

- Surveys of families and health care professionals
- Key Informant interviews with health care providers
- Focus Groups with medical interpreters and families

# Métodos

- Encuestas a familias y profesionales de la salud
- Entrevistas individuales con proveedores y especialistas de la salud
- Grupos focales con intérpretes médicos y familias.





# Family Survey

The purpose of the family survey was to identify the barriers or challenges experienced by families who do not speak, understand, read, or write English while trying to use health services for their children with disabilities or themselves.

# Encuesta a las familias

El propósito de esta encuesta fue identificar las barreras o desafíos que experimentan las familias que no hablan, entienden, leen o escriben inglés al intentar utilizar los servicios de salud para sus hijos con necesidades médicas o para ellos mismos.

# Findings

While most family respondents reported knowing that they have the right to request free interpreter services (85%) and receive medical information in their language (82%), only about half (54%) reported knowing that they have the right to make a complaint when denied interpreter services.

# Hallazgos

La mayoría de las familias encuestadas informaron que sabían que tenían derecho a solicitar servicios de interpretación gratuitos (85%) y recibir información médica en su idioma (82%), sin embargo, solo la mitad (54%) informaron que sabían que tenían derecho a presentar una queja. cuando se le niegan los servicios de interpretación.



# Findings

Less than half (42%) of family respondents reported that they are comfortable or Very Comfortable with having an interpreter.

More non-English-speaking respondents (47%) reported being Comfortable or Very Comfortable with having an interpreter compared to bilingual respondents (34%).

# Hallazgos

Menos de la mitad (42%) de las familias encuestadas informaron que se sienten cómodos o muy cómodos con tener un intérprete.

Más encuestados que no hablan inglés (47%) informaron sentirse cómodos o muy cómodos con tener un intérprete en comparación con los encuestados bilingües (34%).



# Findings

Non-English-speaking respondents shared feedback and concerns that focused on translation inaccuracy and other quality issues; lack of access to interpretation services; important documents, reports, and medication instructions not being translated; and frustration with not knowing how to get the language access services they need.

# Hallazgos

Los encuestados que no hablan inglés compartieron comentarios e inquietudes que se centraron en la inexactitud de las interpretaciones y su calidad; falta de acceso a servicios de interpretación; documentos importantes, informes e instrucciones de medicamentos que no están traducidos; y frustración por no saber cómo obtener los servicios de acceso al idioma que necesitan.



# Findings

Only 29% of family respondents reported that their child's medical records are in their preferred languages.

# Hallazgos

Sólo el 29% de las familias encuestadas informaron que los registros médicos de sus hijos están en su idioma preferido.





# Conclusions

- Most participants are dissatisfied with interpreter quality and accuracy
- Participants prefer in-person interpretation over phone interpretation
- Most participants are uncomfortable having an interpreter due to stigma, privacy concerns, and the additional time it takes
- Most participants feel a lack of understanding and respect from providers

# Conclusiones

- La mayoría de los participantes no están satisfechos con la calidad y precisión de los intérpretes.
- Los participantes prefieren la interpretación en persona a la interpretación telefónica.
- La mayoría de los participantes se sienten incómodos con tener un intérprete debido al estigma, las preocupaciones por la privacidad y el tiempo adicional que con lleva.
- La mayoría de los participantes sienten falta de comprensión y respeto por parte de los proveedores.



## Family Respondents' Concerns and Experiences

- Translation inaccuracy and other quality issues
- Lack of access to interpretation services
- Some providers make assumptions about the need for an interpreter without asking
- Important documents, reports, and medication instructions are not being translated
- Many expressed frustration about not getting the necessary language access services.

## Preocupaciones y experiencias de los familiares encuestados

- Inexactitud en la traducción y otros problemas de calidad
- Falta de acceso a servicios de interpretación
- Algunos proveedores hacen suposiciones sobre la necesidad de un intérprete sin preguntar
- Los documentos, informes e instrucciones de medicamentos importantes no se están traduciendo.
- Muchos expresaron frustración por no obtener los servicios necesarios de acceso al idioma.



# Recommendations

- Plan activities that include additional focus on families' right to make a complaint when denied interpreter services and guidance on the process for making a complaint.
- Identify and promote strategies to increase family satisfaction with the accuracy and reliability of interpreter and translation services.

# Recomendaciones

- Planificar actividades que incluyan un enfoque adicional en el derecho de las familias a presentar una queja cuando se les niegan servicios de intérprete y orientación sobre el proceso para presentar una queja.
- Identificar y promover estrategias para aumentar la satisfacción de las familias con la precisión y confiabilidad de los servicios de interpretación y traducción.



# Recommendations

- Promote opportunities for improving and enhancing language access services among providers, with focus on translation quality; translation of documents, reports, and medication instructions; and improving patient and family access.
- Continue to raise awareness of language access law and families' right to interpretation and translation services, especially for families who are new to the United States

# Recomendaciones

- Promover oportunidades para mejorar y realizar los servicios de acceso a idiomas entre los proveedores, centrándose en la calidad de la traducción; traducción de documentos, informes e instrucciones de medicación; y mejorar el acceso de pacientes y familiares.
- Continuar creando conciencia sobre la ley de acceso al idioma y el derecho de las familias a los servicios de interpretación y traducción, especialmente para las familias que son nuevas en los Estados Unidos.





## Poll question #4

## Pregunta #4

**Providers:** Does your office or health system ask for patients' preferred language?

**For families:** When you go to make an appointment with your provider, do they know what your preferred language is?

**Provedores:** ¿Su consultorio o sistema de salud solicita el idioma preferido de los pacientes?

**Para familias:** Cuando va a programar una cita con su proveedor, ¿sabe cuál es su idioma preferido?

# Provider Survey

The purpose of the survey is to gain an understanding of the challenges faced by health care providers related to using language access supports, gaps in resources that support equitable language access, and technical assistance and training needs to improve access to services and tools to communicate health information for people for whom English is not their preferred language.

# Encuesta de proveedores

El propósito de la encuesta es comprender los desafíos que enfrentan los proveedores de salud relacionados con el uso del acceso al idioma, las brechas en los recursos que apoyan el acceso equitativo al idioma y las necesidades de asistencia técnica y capacitación para mejorar el acceso a servicios y herramientas para comunicar información de salud para personas que el inglés no es su idioma preferido.



## 10 Most Commonly Reported Barriers (1-6)

- Lack of access to interpreters, including certain languages and dialects
- Time constraints
- Cost/lack of sufficient resources, including video equipment
- Technical/connectivity issues
- Long wait times
- Inconsistent quality/skills among interpreters

## Las 10 barreras más comúnmente reportadas (1-6)

- Falta de acceso a intérpretes, incluyendo idiomas y dialectos específicos
- Limitaciones de tiempo
- Costo/falta de recursos suficientes, incluido equipo de vídeo
- Problemas técnicos/de conectividad
- Largos tiempos de espera
- Calidad/habilidades inconsistentes entre los intérpretes



## 10 Most Commonly Reported Barriers (7-10)

- Written information (discharge instructions, reports) and print materials are not translated
- Interpreters lack sufficient medical knowledge to communicate diagnoses, treatment options, instructions, etc., accurately.
- No process in place for providers to confirm translation accuracy
- Patient portal/telemedicine platform not translated

## Las 10 barreras más comúnmente reportadas (7-10)

- La información escrita (instrucciones de alta, informes) y los materiales impresos no están traducidos.
- Los intérpretes carecen de conocimientos médicos suficientes para comunicar con precisión diagnósticos, opciones de tratamiento, instrucciones, etc.
- No existe ningún proceso para que los proveedores confirmen la precisión de la traducción.
- Portal del paciente/plataforma de telemedicina no traducido





# Conclusions

- Reported barriers to accessing language access services included limited access to interpreters, especially for certain languages and dialects, time constraints, cost or lack of sufficient resources, technical and connectivity issues, and long wait times.
- Many respondents reported that despite the issues, they believe interpreter services are valuable and critically important to providing high-quality, equitable patient care.



# Conclusiones

- Las barreras reportadas para acceder a los servicios de acceso lingüístico incluyeron el acceso limitado a intérpretes, especialmente para ciertos idiomas y dialectos, limitaciones de tiempo, costo o falta de recursos suficientes, problemas técnicos y de conectividad, y largos tiempos de espera.
- Muchos encuestados informaron que, a pesar de los problemas, creen que los servicios de interpretación son valiosos y de vital importancia para brindar atención equitativa y de alta calidad al paciente.



# Recommendations

- Understanding patients' and families' language access rights.
- How to communicate and promote language access rights to patients and families, including how to ask about language preferences in culturally responsive ways.
- Strategies to prepare for visits with interpreters, in-person and through telehealth.

# Recomendaciones

- Comprender los derechos de acceso al idioma de los pacientes y sus familias.
- Cómo comunicar y promover los derechos de acceso al idioma para pacientes y familias, incluyendo cómo preguntar sobre el idioma preferido de manera culturalmente receptiva.
- Estrategias para prepararse para las visitas con intérpretes, en persona y mediante telesalud.





## Poll question #5

## Pregunta #5

How do you feel about having an interpreter present during medical appointments?  
¿Cómo se siente al tener un intérprete presente durante las citas médicas?



# Interpreter Focus Group

The purpose of the focus group with interpreters was to understand the challenges they face when offering interpretation services to families while trying to use health services for their children/youth with special health care needs (CYSHCN) or themselves.



# Grupo focal con intérpretes

El propósito del grupo focal con intérpretes fue comprender los desafíos que enfrentan al ofrecer servicios de interpretación a las familias mientras intentan utilizar los servicios de salud para sus niños/jóvenes con necesidades médica especiales (CYSHCN) o para ellos mismos.



## Barriers Faced by Interpreters



**Stigma;** the belief that not speaking English is a weakness



Families that want to use a **bilingual child/family member** to interpret instead of a professional interpreter



Lack of **stable internet connection**

## Barreras que enfrentan los intérpretes



**Estigma;** la creencia de que no hablar inglés es una debilidad



Familias que desean utilizar un **niño/miembro de la familia bilingüe** para interpretar en lugar de un intérprete profesional



Falta de **conexión a Internet estable**



## Barriers Faced by Interpreters



**Privacy concerns:** interpreter and families may know each other, especially in smaller communities



**Shortage of male interpreters** to accommodate people who are more comfortable communicating with a male



**Using face masks** can make interpreting challenging

## Barreras que enfrentan los intérpretes



**Preocupaciones de privacidad:** el intérprete y las familias pueden conocerse, especialmente en comunidades más pequeñas



**Escasez de intérpretes masculinos** para dar cabida a las personas que se sienten más cómodas comunicándose con un hombre



**El uso de mascarillas** puede dificultar la interpretación



# Conclusions

- Participants use in-person interpretation more than other communication methods, such as online video, phone, or iPad.
- Participants reported that in-person interpretation is preferred by families, interpreters, and providers, and it is more effective, more accurate, and more reliable compared to other communication methods.
- When describing their job as an interpreter, participants reported that they enjoy helping people but are dissatisfied with the low pay.

# Conclusiones

- Los participantes utilizan la interpretación en persona más que otros métodos de comunicación, como vídeo en línea, teléfono o iPad.
- Los participantes informaron que las familias, los intérpretes y los proveedores prefieren la interpretación en persona, y que es más efectiva, más precisa y más confiable en comparación con otros métodos de comunicación.
- Al describir su trabajo como intérprete, los participantes informaron que disfrutaban ayudando a la gente pero que no están satisfechos con el bajo salario.

# Recommendations

- Identify strategies to promote the use of in-person interpretation services when possible.
- Plan education and training opportunities to increase and enhance interpreter understanding of specific cultures and dialects.

# Recomendaciones

- Identificar estrategias para promover el uso de servicios de interpretación en persona cuando sea posible.
- Planificar oportunidades de educación y capacitación para aumentar y mejorar la comprensión de los intérpretes de culturas y dialectos específicos.



# Recommendations

- Provide families with information and resources about interpreter professional ethics and boundaries, especially around keeping information confidential.
- Continue to raise awareness of language access law and families' right to interpretation and translation services.

# Recomendaciones

- Proporcionar a las familias información y recursos sobre la ética y los límites profesionales de los intérpretes, especialmente en lo que respecta a mantener la información confidencial.
- Continuar creando conciencia sobre la ley de acceso al idioma y el derecho de las familias a servicios de interpretación y traducción.







# Poll question #6

# Pregunta #6

Providers: Share with us one first step/next step to improve language access in your practice

Family: Share with us how you would advocate for language access

Provedores: comparta con nosotros un primer paso/siguiente paso para mejorar el acceso al idioma en su práctica

Familia: comparta con nosotros cómo abogaría por el acceso al idioma



## Participants' Suggestions to Improve Language Access in Hospitals and Other Provider Settings

Increase families' understanding of interpreter professional ethics and boundaries; especially around:

- ✓ Keeping information **confidential**
- ✓ Building **trusting relationships**
- ✗ **Not sharing personal opinions** with families
- ✗ **Not providing transportation** to families



## Sugerencias de los participantes para mejorar el acceso al idioma en hospitales y otros entornos de proveedores

Aumentar la comprensión de las familias sobre la ética y los límites profesionales de los intérpretes; especialmente alrededor de:

- ✓ Mantener la información **confidencial**
- ✓ Construyendo **relaciones de confianza**
- ✗ **No compartir opiniones personales** con las familias.
- ✗ No proporcionar transportación a las familias.

## Participants' Suggestions to Improve Language Access in Hospitals and Other Provider Settings

- ✓ Increase interpreter availability.
- ✓ Hire more bilingual staff.
- ✓ Offer more provider training, especially on how to work with interpreters.

## Sugerencias de los participantes para mejorar el acceso al idioma en hospitales y otros entornos de proveedores

- ✓ Aumentar la disponibilidad de intérpretes
- ✓ Contratar más personal bilingüe
- ✓ Ofrecer más capacitación a los proveedores, especialmente sobre cómo trabajar con intérpretes



## Participants' Suggestions to Improve Language Access in Hospitals and Other Provider Settings

- ✓ Post reader-friendly signage about language access resources.
- ✓ Give interpreters as much information as possible before the appointment.

## Sugerencias de los participantes para mejorar el acceso al idioma en hospitales y otros entornos de proveedores

- ✓ Coloque carteles fáciles de leer sobre los recursos de acceso lingüístico.
- ✓ Proporcione a los intérpretes la mayor cantidad de información posible antes de la cita.





# We want to learn from you

Family Voices invites parents or caregivers of children with special health care needs, health care professionals, and individuals whose preferred language is not English to complete a brief 4-minute survey on your experiences.

Survey link:  
[www.surveymonkey.com/r/PEALS\\_Supplemental\\_Survey](http://www.surveymonkey.com/r/PEALS_Supplemental_Survey)



# Queremos aprender de usted

Family Voices invita a padres o cuidadores de niños con necesidades médicas especiales, profesionales de la salud y personas cuyo idioma preferido no sea el inglés a completar una breve encuesta de 4 minutos sobre sus experiencias.

Enlace:  
[www.surveymonkey.com/r/PEALS\\_Supplemental\\_Survey](http://www.surveymonkey.com/r/PEALS_Supplemental_Survey)

# Resources on the Family Voices Website

- ✓ Tip Sheets and Toolkits for
  - ✓ Families
  - ✓ Providers
  - ✓ Interpreters
- ✓ Social media toolkit
- ✓ Motivation Interview toolkit
- ✓ Plain Language Checklist
- ✓ Glossary

# Recursos en la página web de Family Voices

- ✓ Hojas de consejos y kits de herramientas para
  - ✓ Familias
  - ✓ Proveedores
  - ✓ Intérpretes
- ✓ Kit de herramientas para redes sociales
- ✓ Kit de herramientas para el uso de "Entrevista de motivacional"
- ✓ Lista para el uso del lenguaje sencillo
- ✓ Glosario



## Additional learning opportunities

Family Voices is currently in the process of developing multimodal training for families, community health workers, and providers on topics identified in the literature and the environmental scan, and it will be co-designed by Family Voices, the Project Advisory Committee, and the American Academy of Pediatrics.

These training programs will be offered through virtual sessions and an online learning management system.

If you are interested in participating, complete the interest form to access the training when it is launched.

## Oportunidades adicionales de aprendizaje

Actualmente, Family Voices está en el proceso de desarrollar capacitación multimodal para familias, trabajadores de salud comunitarios y proveedores sobre temas identificados en la literatura y el análisis ambiental, y será co-diseñado por Family Voices, el Comité Asesor del Proyecto y la Academia Americana de Pediatría.

Estos adiestramientos se ofrecerán a través de sesiones virtuales y un sistema de aprendizaje en línea.

Si estás interesado en participar completa el formulario de interés para acceder a toda la información cuando sea publicado.





**Questions?**

**Preguntas?**





# Gracia

## S

What would be your next step (or first step) to promote and use language access in your practices

What would be your next step (or first step) to improve language access in your practice or experience?

What would be your next step (or first step) to improve language access in your practice or experience with providers?

¿Cuál sería su próximo paso (o primer paso) para promover y utilizar el acceso al idioma en sus prácticas?

¿Cuál sería tu próximo paso (o primer paso) para mejorar el acceso al idioma en tu práctica o experiencia?

¿Cuál sería su próximo paso (o primer paso) para mejorar el acceso al idioma en su práctica o experiencia con los proveedores?