

Preguntas Frecuentes sobre el Language Assistance Program o LAP (Programa de Ayuda en Otros Idiomas) de California

¿Qué es el Language Assistance Program (LAP)?

Los miembros tienen a su disposición ciertos derechos y servicios. Estos derechos y servicios se aplican a la ayuda en otros idiomas al buscar atención de la salud.

¿Quién está cubierto?

Estos derechos y servicios no se aplican a todos los residentes de California. Estos derechos se aplican sólo a ciertos miembros bajo la ley de California.

¿Qué seguirá siendo igual bajo el LAP?

- Se ofrece interpretación oral a todos los miembros y para todos los idiomas cuando se comunique con nosotros por teléfono. Queremos asegurarnos de que pueda comunicarse eficazmente con su plan de atención de salud conductual.
- Algunos proveedores de atención de salud conductual son bilingües.

¿Qué tiene de nuevo el LAP?

- Si está cubierto bajo el LAP, podrá conseguir un intérprete sin costo para que hable con usted o con su proveedor de atención de la salud. Este servicio está disponible aunque usted tenga un miembro de la familia o amigo que pueda interpretar por teléfono o cuando visite el consultorio del proveedor de atención de la salud.
- Los derechos de intérprete se aplican a todos los idiomas que se hablan.
- Usted puede obtener información escrita traducida en su idioma sin costo.
- Los derechos de traducción escrita se aplican a algunos idiomas.

¿Qué tipo de ayuda puedo esperar si estoy cubierto por el LAP?

- Comunicación verbal con el plan a través de un intérprete por teléfono.
- Comunicación verbal con su proveedor a través de un intérprete por teléfono.
- Comunicación escrita en su idioma para ciertos documentos en ciertos idiomas.
- Información escrita publicada en el sitio de Internet
 - Este sitio de Internet incluye un Aviso de Disponibilidad de ayuda de traducción
 - Este sitio de Internet incluye instrucciones y formularios de quejas formales traducidos previamente

¿De qué manera mi plan de salud cumple con las Normas del LAP de California?

Su plan de atención de salud conductual:

- realiza una evaluación de las preferencias de idioma de los miembros.
- proporciona servicios de ayuda en otros idiomas.
- capacita al personal del plan de atención de salud conductual.
- controla el cumplimiento con el programa.
- informa a los proveedores contratados acerca del LAP.
- se asegura de que los intérpretes telefónicos hayan recibido educación y capacitación en ética, confidencialidad y comportamientos importantes para trabajar con miembros de diferentes culturas.

¿Cuál es la fecha de entrada en vigencia de este Programa?

Enero 1, 2009