

Victoria de Acceso Lingüístico para Cliente de La Sociedad de Asistencia Legal

La Sociedad de Asistencia Legal recientemente obtuvo una victoria importante bajo la Ley de Acceso Lingüístico de DC del 2004 (“DC Language Access Act of 2004”) para una de sus clientes. Por aproximadamente dos años, la clienta de La Sociedad de Asistencia Legal Sra. Salmerón fue negada repetidamente sus derechos bajo la Ley durante sus interacciones con La División de Servicios de Manutención Infantil (por sus siglas en inglés, CSSD). Las dificultades de Sra. Salmerón empezaron mayo de 2009, cuando ella buscó, pero fue negada, asistencia efectiva de CSSD porque no proveyeron intérpretes hispanohablantes y no había empleados bilingües disponibles. Ella regresó en enero de 2010, pidió asistencia lingüística en español, y le dijeron que debiera esperar hasta que un empleado bilingüe pudiera ayudarla. Después de esperar varias horas, le dijeron a Sra. Salmerón que se fuera a su casa y que volviera otro día. Ningún empleado bilingüe fue encontrado para asistirle, y CSSD no trató de proporcionar servicios de interpretación a través de servicios de interpretación telefónica u otros medios similares. Sra. Salmerón regresó de nuevo en febrero de 2010, y le pidieron su firma en una declaración jurada en inglés. Después de repetidas peticiones para un intérprete hispanohablante, un empleado bilingüe de CSSD finalmente proveyó una interpretación oral de la declaración jurada antes de que Sra. Salmerón la firmó. En varias ocasiones, CSSD le instruyó incorrectamente a Sra. Salmerón que debiera traer un familiar o amigo bilingüe para servir de intérprete por ella.

En octubre y noviembre de 2009, Sra. Salmerón recibió varios documentos en inglés de CSSD proveyendo información sobre su caso, sin ninguna traducción escrita o verbal al español. En múltiple ocasiones entre 2010 y 2011, Sra. Salmerón recibió Avisos en inglés sobre la actividad mensual que su cuenta de manutención de menores llevaba, sin ninguna traducción al español o explicación del documento. Sra. Salmerón también tuvo que rellenar varios impresos en inglés sin ninguna traducción escrita o verbal al español.

Con la asistencia de la abogada Jennifer Hatton, quien trabajaba por La Sociedad de Asistencia legal en aquel momento, Sra. Salmerón presentó una demanda en diciembre de 2010 con la Oficina de Derechos Humanos (OHR) alegando violaciones de la Ley de Acceso Lingüístico contra CSSD. La Ley requiere que las agencias gubernamentales del Distrito provean “servicios lingüísticos orales a una persona con un dominio limitado o nulo del inglés que busca acceder a o participar en los servicios, programas o actividades” que ofrecen las agencias. Conforme a la Ley y sus regulaciones implementadas, agencias son instruidas de cuando usar interpretación en persona o cuando deben utilizar servicios de interpretación telefónica. En todos los casos, alguna manera de interpretación debe ser provista para asegurar que una persona con un dominio limitado o nulo del inglés pueda beneficiar de los programas de la agencia al nivel equivalente a individuos competentes en inglés. Las agencias también deben proporcionar traducciones escritas de documentos importantes en idiomas distintos del inglés cuando esos lenguajes son lo suficiente corriente, como definido por la Ley, para merecer traducción. OHR condujo una investigación y publicó su determinación de hechos y sus conclusiones de derecho el 4 de octubre de 2011.

OHR encontró que CSSD violó la Ley al no proveer servicios en español durante las visitas de Sra. Salmerón en mayo de 2009 y enero de 2010, y al dejarla esperando para una cantidad de tiempo exorbitante antes de mandarla a su casa sin proveer cualquier servicio o interpretación

durante su visita en enero de 2010. OHR clarificó que CSSD debe traducir documentos vitales al español para sus clientes hispanohablantes. OHR encontró que CSSD violó la Ley al no proporcionar traducciones escritas de cuatro documentos que son “vitales” en el sentido de la Ley. La decisión también observó que la carta acompañando el Aviso sobre la actividad mensual de manutención de menores debió ser traducida al español. Aunque el Aviso Mensual es un documento generado por computadora, OHR expresó que barreras tecnológicas no justifican violaciones de la Ley.

En noviembre de 2011, OHR expidió y CSSD comprometió cumplir con las siguientes acciones correctivas: (1) Requerir que todos los empleados de CSSD pregunten a clientes si necesitan asistencia en un idioma distinto del inglés e inmediatamente llamen a un servicio de interpretación telefónica para cualquier componente con dominio limitado o nulo del inglés; (2) todos los empleados de posiciones con contacto público (PCP) deberán atender un entrenamiento de acceso lingüístico conducido por OHR en febrero de 2012; (3) todo personal PCP será emitido una Guía de Referencia Rápida de Servicios de la Línea Lingüística (LLS, por sus siglas en inglés), que proporciona instrucciones sobre cómo obtener servicio de interpretación telefónica, y siempre mantendrá la Guía sobre su escritorio; (4) todo personal PCP que trabaja en el campo será emitido una Guía de Referencia Rápida LLS tamaño de cartera y siempre la llevará encima.; (5) CSSD tendrá grandes y pequeños carteles diciendo *Servicios de Interpretación Disponible* expuestas en todos los lugares de contacto público; (6) con consulta de OHR, los documentos vitales de CSSD serán identificadas y traducidas al español; y (7) CSSD identificará a un coordinador de acceso lingüístico.

La Sociedad de Asistencia Legal felicita a Sra. Salmerón por acertar sus derechos y por los pasos que tomó para mejorar acceso lingüístico en el Distrito. La Sociedad de Asistencia Legal continuará observando las interacciones de CSSD con sus clientes para asegurar que la agencia cumpla con las acciones correctivas expedidas por OHR como resultado de la queja de acceso lingüístico de Sra. Salmerón.