

## Background

In the complex world of medicine, it is important that patients understand their doctors, and that doctors understand their patients. This can be nearly impossible when a language barrier prevents them from communicating with each other. Under California law, written medical services, materials, and information must be given to most health plan members in their spoken languages. This law also requires that interpretation services be provided for those of no or limited English proficiency (LEP) at each point of service, such as the doctor's office, a laboratory, or a therapy facility.

## Summary

- Most health plans, and all large health plans, must provide written material in the top language(s) spoken by their members. All health plans must provide a verbal interpreter when requested. Interpreters may be provided either in-person, or through a telephone or video-conferencing system.
- Examples of the types of materials health plans may have to translate are:
  - Standard letters and notices of health plan eligibility and membership requirements;
  - Notices of any denial, reduction, modification, or termination of services and benefits;
  - Notices of the right to file grievances or appeals.
- These services are free to the patient. The health plan must pay for these services.
- Plans must re-assess their enrollee populations every three years, and adjust the languages for written translation if the populations have changed.

If a consumer has a problem getting an interpreter or translated materials, they should call the DMHC Help Center at **1-888-466-2219**, or file a complaint at [www.healthhelp.ca.gov](http://www.healthhelp.ca.gov).

## Related Content

Language Assistance home page:

<http://dmhc.ca.gov/HealthCareinCalifornia/YourHealthCareRights/LanguageAssistance.aspx>

## Antecedente

En el mundo complicado de medicina, es importante que pacientes entienden que sus doctores, y que doctores entienden sus pacientes. Esto puede casi puede ser imposible cuando barreras de idioma los previene de comunicar efectivamente. Bajo la ley de California, servicios médicos escritos, materiales, e información debe de ser proporcionado a la mayoría de miembros de planes de salud en sus idiomas. Esta ley también requiere que servicios de interprete son proporcionados a los que no hablan o son limitados en hablar inglés, en cada punto de servicio, como la oficina del doctor, un laboratorio, o facilidad de terapia.

## Sumario

- La mayoría de los planes de salud, y todos los grandes planes de salud, tienen que proporcionar materiales escritos en los idiomas más utilizado por sus miembros. Todos los planes de salud deben proporcionar un intérprete verbal cuando solicitado. Interpretes pueden ser proporcionados en persona, por teléfono o sistema de videoconferencia.
- Ejemplos de esos tipos de materiales que planes de salud tienen que traducir son:
  - Cartas y noticias de elegibilidad de plan de salud y requisitos de miembro;
  - Noticias de cualquier negación, reducción, modificación, o terminación de servicios y beneficios;
  - Notificación sobre el derecho de someter aplicación.
- Estos servicios so gratis pata el paciente. El plan y salud tiene que pagar por estos servicios.
- Planes tienen que reexaminar la población de sus miembros cada tres años, y ajustar los idiomas para traducción escrita si las poblaciones cambiaron.

Si un consumidor tiene problema obteniendo un interprete o materiales traducido, deben de llamar al Centro De Ayuda del DMHC al **1-888-466-2219**, someter una queja al [www.healthhelp.ca.gov](http://www.healthhelp.ca.gov).

## Informacion Relacionado

Pagina Principal de Asistencia de Idioma:

<http://dmhc.ca.gov/HealthCareinCalifornia/YourHealthCareRights/LanguageAssistance.aspx>