

## **Servicios Bilingües**

### **Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües**

La Ley Dymally–Alatorre de Servicios Bilingües (Código del Gobierno de California, artículo 7290 et. Seq.) se convirtió en ley en 1973, con el fin de eliminar las barreras idiomáticas que impiden a ciertos individuos de nuestro Estado un acceso igualitario a los servicios públicos, ya sea por falta de dominio del inglés oral o escrito o debido a que su idioma principal es otro. Esta ley obliga al Estado y a los organismos locales que estén directamente a cargo de proveer información o prestar servicios al público a que en determinadas situaciones empleen a un número suficiente de personal bilingüe competente para ocupar puestos de contacto con el público, de modo tal de asegurar la provisión de información y prestación de servicios en el idioma de aquellas personas que no hablen inglés.

Asimismo, la ley establece que cada agencia estatal y local al servicio de un número considerable de personas no angloparlantes que facilita material en inglés con la explicación de sus servicios, deberá también disponer del mismo material en todo otro idioma hablado por un número considerable de personas que reciban los servicios de dicho organismo.

La ley también requiere que cada agencia estatal o local realice una encuesta en cada una de sus dependencias y oficinas cada dos años con el fin de obtener información sobre el público a su cargo. Los resultados de la encuesta son recopilados por el Departamento de Recursos Humanos de California y reportados al Poder Legislativo.

### **Declaración de Principios Departamentales**

Covered California tiene la obligación de asegurar que todas las personas, incluso las no angloparlantes, gocen de un acceso igualitario a los servicios e información provistos por dicho Departamento. Todos los programas prestarán sus servicios de modo tal que se reconozcan las diferencias individuales y se respeten las culturales. La comunicación eficaz con clientes no angloparlantes se logrará por medio de personal bilingüe, la traducción del material escrito, y la contratación de servicios de interpretación y traducción.

Si usted tiene cualquier pregunta sobre la ley Dymally–Alatorre de servicios bilingües, o tiene una queja sobre el nivel de servicios bilingües de Covered California, por favor comuníquese con el coordinador de servicios bilingües de Covered California al teléfono (916) 228-8611.

### **Proceso de Quejas de Servicios Bilingües**

Covered California está comprometida a proveer igualdad de acceso a todos nuestros programas y servicios para las personas con habilidades limitadas de habla Inglés. Si usted no está satisfecho con los servicios bilingües que ha recibido con Covered California puede presentar una queja. Abajo hay un enlace a nuestro formulario de queja de servicios bilingües que incluye una explicación del proceso de queja. Gracias por tu ayuda para elevar este asunto a nuestra atención.

[http://www.coveredca.com/PDFs/bilingual-services/Bilingual-Services-Complaint-Form\\_SPA.pdf](http://www.coveredca.com/PDFs/bilingual-services/Bilingual-Services-Complaint-Form_SPA.pdf)