

**DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE.UU.  
OFICINA DE DERECHOS CIVILES**

200 Independence Ave S.W.  
Washington D.C. 20201

**DEMANDA ADMINISTRATIVA**

**QUERELLANTE**

Cristina Núñez

c/o

If/When/How: Lawyering for Reproductive Justice

1714 Franklin Street, 100-393  
Oakland, CA 94612

The Center for Health Law and Policy Innovation at Harvard Law School,  
1585 Avenida Massachusetts  
Cambridge, MA 02138

SGB Law  
212 Stratford Street  
Houston, TX 77006

**ABOGADO DE LA QUERELLANTE**

Limayli Huguet, Esq.  
Kylee Sunderlin, Esq.  
If/When/How: Lawyering for Reproductive Justice  
1714 Franklin Street, 100-393  
Oakland, CA 94612

Maryanne Tomazic, Esq.  
The Center for Health Law and Policy Innovation  
Harvard Law School  
1585 Massachusetts Avenue  
Cambridge, MA 02138

Shailey Gupta-Brietzke PLLC  
SGB Law  
212 Stratford Street  
Houston, TX 77006

**DEMANDADOS**

Hospitals of Providence - Campus Este

3280 Bulevar Joe Battle  
El Paso, TX 79938

Hospitals of Providence - Memorial Campus  
2001 N. Calle Oregon  
El Paso, TX 79902

Hospitals of Providence - Campus Transmountain  
2000 Carretera Transmountain  
El Paso, TX 79911

## **Declaración preliminar**

1. Esta Demanda ha sido presentada por If/When/How: Lawyering for Reproductive Justice ("If/When/How"), The Center for Health Law and Policy Innovation at Harvard Law School, y Shailey Gupta-Brietzke en nombre de Cristina Nuñez ("Sra. Nuñez") de conformidad con la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible, 42 U.S.C. 18116 ("Sección 1557").
2. La sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (incluidos el embarazo, la orientación sexual, la identidad de género y las características sexuales), en los programas o actividades sanitarios cubiertos.  
<sup>1</sup>La discriminación por origen nacional incluye la discriminación basada en el dominio limitado del inglés (LEP).
3. La Sra. Núñez es una hispanohablante monolingüe con varias afecciones médicas crónicas, entre ellas diabetes, hipertensión, enfermedad renal terminal, enfermedad renal crónica diabética e insuficiencia renal.
4. El 12 de junio de 2023, la Sra. Núñez fue ingresada a Hospitals of Providence Health System. Permaneció bajo el cuidado de ese Sistema de Salud hasta que fue dada de alta el 27 de junio de 2023. En el transcurso de esos 16 días, recibió atención en tres campus hospitalarios distintos: East, Memorial y Transmountain. Los tres campus hospitalarios están situados en El Paso, una ciudad con una de las mayores poblaciones hispanohablantes de Estados Unidos.<sup>2</sup> Ninguno de los tres campus hospitalarios ofreció o proporcionó servicios de acceso en español a la Sra. Núñez.
5. Esta experiencia ejemplifica la discriminación que prohíbe la Sección 1557. Los servicios de acceso lingüístico son fundamentales para proporcionar cualquier tipo de atención sanitaria. Son especialmente cruciales para alguien que se encuentra en una situación de peligro de muerte como la Sra. Núñez. La ausencia total de servicios en español aumentó su confusión, aislamiento y miedo sobre su propia morbilidad y mortalidad. En un

---

<sup>1</sup> 45 CFR §92.101(a) (2023) ("Cualquier entidad que opere o administre un programa o actividad sanitaria sujeta a esta parte tomará medidas razonables para garantizar un acceso significativo a dichos programas o actividades por parte de las personas con un dominio limitado del inglés").

<sup>2</sup> Véase U.S. CENSUS BUREAU, *Types of Language Spoken at Home, El Paso city, Texas*, <https://perma.cc/8XP4-R9HW>; Allana Akhtar & Andy Kiersz, *Here are the 22 US cities and towns with more Spanish than English speakers*, BUSINESS INSIDER (2019), <https://www.businessinsider.com/us-cities-and-towns-with-more-spanish-than-english-speakers-2019-6>.

momento en el que debería haberse sentido segura, bien informada y atendida, los Hospitales de la Providencia hicieron que un escenario ya de por sí aterrador se convirtiera en una pesadilla. Las denegaciones discriminatorias de servicios de acceso lingüístico dejan en el abandono a pacientes como la Sra. Núñez, y en este caso, los Hospitals of Providence no cumplieron con sus obligaciones para con su paciente una y otra vez, a lo largo de 16 días, 3 campus e innumerables proveedores de atención sanitaria.

6. La querellante y su abogado solicitan que la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) investigue las reclamaciones de Cristina Núñez sobre discriminación por motivos de origen nacional por parte de The Hospitals of Providence Health System, ubicado en El Paso, Texas, en violación de la Sección 1557.

### **Jurisdicción**

7. El Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) es responsable de la aplicación de la Sección 1557, y la Oficina de Derechos Civiles (OCR) es responsable de garantizar el cumplimiento de la Sección 1557 y de recibir información sobre incumplimientos de la Sección 1557, investigarlos y ponerles remedio.

### **Alegaciones de hecho**

8. Cristina Núñez es una hispanohablante monolingüe de 37 años que vive en El Paso, Texas. Es mexicana y vive en Texas desde hace más de una década.
9. La Sra. Núñez padece varias enfermedades crónicas, a saber diabetes, hipertensión, enfermedad renal terminal, enfermedad renal crónica diabética e insuficiencia renal.
10. En mayo de 2023, la Sra. Núñez se sintió alarmada y aterrada al enterarse de que estaba embarazada, ya que sus médicos le habían aconsejado que nunca quedase embarazada por el grave riesgo que suponía para su salud. Cuando la Sra. Núñez informó a su ginecólogo-obstetra que quería abortar, su médico le dijo que Texas prohíbe el aborto excepto cuando la vida de la paciente corre peligro. Nunca obtuvo respuesta de su ginecólogo-obstetra sobre si cumplía los requisitos para acogerse a esta excepción.

11. Mientras la Sra. Núñez permanecía atrapada en un limbo legal, a la espera del aborto que necesitaba, su salud empeoró rápidamente hasta llegar a sentir que estaba muriendo lentamente.
12. El 5 de junio de 2023, la Sra. Núñez ingresó en la red de Hospitals of Providence ("el Hospital") porque su salud se estaba deteriorando debido a la peligrosa interacción entre su enfermedad renal en fase terminal y su embarazo.
13. La Sra. Núñez pasó ese día en el Campus Este del Hospital sometiéndose a pruebas médicas. El Hospital conocía sus necesidades lingüísticas desde el principio, ya que su registro de admisión del 5 de junio detalla explícitamente que su idioma preferido es el español. Véase la Prueba A (resaltada).
14. En esa misma fecha, tras recibir una Evaluación de Medicina Materno Fetal en la que el Dr. Harlan Giles recomendó la interrupción del embarazo debido a la amenaza para su salud y su vida, la Sra. Núñez fue dada de alta y enviada a casa. Pero como su estado empeoró considerablemente, volvió a la sala de urgencias del Campus Este del Hospital el 12 de junio de 2023.
15. En el transcurso de los próximos 16 días, mientras se retrasaba el aborto que se le había recomendado médicamente, y mientras su estado empeoraba. La desesperación y el miedo de la Sra. Núñez aumentaron con cada día que pasaba en el hospital sin interpretación, sin entender nunca del todo por qué no recibía la atención vital que necesitaba.
16. La Sra. Núñez fue derivada entre tres campus del Hospital: East, Memorial y Transmountain, ninguno de los cuales le ofreció o proporcionó los servicios de asistencia en español que necesitaba. Como la mayoría de sus proveedores sanitarios no hablaban español y la Sra. Núñez no disponía de intérpretes, recibía información irregular y limitada de los proveedores médicos, asistentes y personal asociado. Su equipo asistencial no contaba con un miembro fijo que hablara español con fluidez o que tuviera suficiente formación en español médico para transmitir la información especializada que la Sra. Núñez necesitaba para comprender su grave situación médica. La Sra. Núñez se sintió desatendida por su equipo médico mientras se esforzaba por recibir información actualizada sobre su atención y si se le practicaría un aborto.
17. El 12 de junio de 2023, la Sra. Núñez acudió a urgencias en el Campus Este. Su brazo se estaba poniendo negro debido a dolorosos coágulos de sangre. Le diagnosticaron trombosis

venosa profunda, eclampsia y una embolia. Tras un día entero en urgencias, fue ingresada en el Hospital.

18. El 12 de junio, la Sra. Núñez debía recibir información inicial como paciente, incluidas instrucciones educativas sobre radiografías y pruebas de laboratorio. Los formularios y las instrucciones estaban todos únicamente en inglés y el formulario que indicaba la recepción y la comprensión no estaba firmado. Los formularios no fueron explicados ni traducidos al español.
19. A menudo, East Campus proporcionaba a la Sra. Núñez algunos formularios en inglés y otros en español al mismo tiempo. Por ejemplo, el 13 de junio, el East Campus proporcionó a la Sra. Núñez un formulario de información sobre seguridad del paciente con el inglés y el español uno al lado del otro, pero luego un formulario sólo en inglés sobre la prevención de caídas. La Sra. Núñez firmó ambos formularios. Véase la prueba B. Ese mismo día, la Sra. Núñez firmó otros dos formularios en español y otro en inglés.
20. A lo largo de su estadía en el East Campus, hubo numerosas instancias en las que la Sra. Núñez recibió sesiones de educación para pacientes por parte de sus proveedores de atención médica, pero el idioma utilizado en dicha educación no está claro. En algunos casos, las enfermeras anotaron que existía una barrera lingüística. En otros, escribieron que no había ninguna barrera. Véase la Prueba C (resaltada). Un registro indica que la educación del paciente se impartió a la Sra. Núñez y a "los padres". La Sra. Núñez no tenía a ninguno de sus padres con ella en el Hospital. Aunque la tía de la Sra. Núñez estuvo presente por las tardes, no domina el inglés y no estaba preparada para actuar como intérprete de facto en ningún momento. En ningún momento la Sra. Núñez dio su consentimiento para que su tía actuara como intérprete en lugar de que el Hospital le proporcionara uno.
21. En los casos en que las enfermeras no registraron ninguna barrera lingüística en los registros de educación del paciente, la preferencia lingüística de la Sra. Núñez ya se había registrado como español al menos dos veces y se le habían proporcionado numerosos formularios en español. El Hospital había estado al corriente de sus necesidades de acceso al idioma desde su ingreso.
22. El 16 de junio de 2023, después de que finalmente se aprobara el aborto que necesitaba para salvar su vida y su salud, el Campus Este dio de alta a la Sra. Núñez en preparación

de su traslado al Campus Memorial para recibir la atención para el aborto. El formulario de consentimiento para el traslado estaba en inglés.

23. Los papeles del alta contenían instrucciones de medicación en inglés y materiales de educación para pacientes sobre dispositivos intrauterinos, consejos de concienciación sobre emergencias comunes, signos de un ataque al corazón y concienciación sobre el riesgo de suicidio. A sabiendas de que la Sra. Núñez sólo hablaba español, East Campus le proporcionó información crítica sobre salud y seguridad únicamente en inglés.
24. El 16 de junio de 2023, la Sra. Núñez fue trasladada al Campus Memorial del Hospital.
25. Al igual que en East Campus, la Sra. Nuñez firmó un formulario de información sobre la seguridad del paciente con el inglés y el español uno al lado del otro, pero un formulario de prevención de caídas sólo en inglés durante su primer día en Memorial Campus. Una vez más, Memorial Campus conocía desde el primer día las necesidades lingüísticas de la Sra. Núñez.
26. Al igual que en el Campus Este, el Memorial Campus entregó con frecuencia a la Sra. Núñez algunos formularios en inglés y otros diferentes en español al mismo tiempo, a pesar de que sabían que necesitaba formularios en español. Por ejemplo, el 19 de junio, el Hospital proporcionó a la señora Núñez un Acuerdo de firma electrónica y un formulario de Medicaid sobre sus derechos como paciente en inglés, pero un formulario de consentimiento, una divulgación de facturación y una Evaluación del riesgo de caídas en español. Todos esos formularios detallan el "consentimiento verbal", en lugar de la firma, pero sin información sobre si los formularios se explicaron en inglés o en español.
27. Al igual que en el Campus Este, las enfermeras proporcionaron a la Sra. Núñez muchos casos de educación al paciente, pero la educación no se le impartió íntegramente en español y no contó con un intérprete cualificado a tiempo completo. En el Memorial Campus, una enfermera anotó una barrera lingüística, pero otras escribieron que no había ninguna barrera. En los casos en los que una enfermera detalló una barrera lingüística, los temas incluían qué hacer si los síntomas empeoran, necesidades emocionales, prevención de infecciones y precauciones ante lesiones, además de otros muchos temas. El expediente no indica el idioma de estas importantes instrucciones, que podrían haber tenido consecuencias para la salud de la señora Núñez si no las entendía. El expediente describe a la Sra. Nuñez como "ansiosa" y necesitada de más enseñanza, práctica y supervisión. La mayoría de los historiales indican de forma similar la necesidad de más instrucción y

refuerzo, lo que sugiere que la instrucción podría haber sido en inglés al menos en algunos casos. Al igual que en el Campus Este, una enfermera del Campus Memorial informó de la enseñanza de "Paciente" y "Familia", lo que sugiere de nuevo que la tía de la Sra. Núñez, con un dominio limitado del inglés, puede haber tenido que intervenir como intérprete de facto para llenar el vacío dejado por el Hospital.

28. A lo largo de su estadía en el Memorial Campus, se llevaron a cabo evaluaciones diarias de la paciente por parte de diferentes enfermeras que debían hacerle preguntas a la Sra. Núñez. Sin embargo, no se detalla el idioma de estos encuentros y no había ningún intérprete calificado presente para interpretar las preguntas de la evaluación diaria. Esta ausencia persistente en los historiales suscita dudas sobre si la Sra. Núñez incluso entendía lo que le preguntaban las enfermeras, y mucho menos si éstas eran precisas.
29. A partir del 21 de junio de 2023, Alexis Akle, una defensora voluntaria de If/When/How, interpretó cuando fue posible, pero la asistencia fue intermitente y forzosamente insuficiente para sustituir a un intérprete proporcionado por el hospital. Además, los abogados de la Sra. Núñez consiguieron esta asistencia, no el Hospital.
30. La Sra. Akle visitó diariamente a la Sra. Núñez del 21 al 23 de junio para proporcionar servicios de interpretación, ocupando el vacío dejado por el Hospital. La Sra. Akle informó que algunos miembros del equipo asistencial de la Sra. Núñez hablaban distintos niveles de español, pero no podían comunicar la información médica de forma efectiva y la Sra. Núñez se esforzaba por entenderles. Cuando la Sra. Akle intentaba traducir para la Sra. Núñez, a veces la interrumpían y le preguntaban por qué estaba allí. Cuando la Sra. Akle visitaba a la Sra. Núñez, oía en los pasillos a otras enfermeras que parecían hablar español con fluidez pero que no estaban asignadas al equipo de atención de la Sra. Núñez a pesar de sus necesidades lingüísticas conocidas y documentadas. Al menos en una ocasión, la Sra. Núñez pidió hablar con la Sra. Akle en privado, por lo que la Sra. Akle pidió a su tía que saliera de la habitación.
31. El 22 de junio de 2023, la Sra. Núñez fue trasladada de nuevo, esta vez al Campus Transmountain del hospital. Cuando había sido trasladada del East Campus al Memorial Campus una semana antes, se suponía que iba a recibir atención para el aborto. Pero ahora la trasladaban de nuevo porque el anestesista del Memorial Campus no estaba dispuesto a ayudarla con el procedimiento. Los registros del hospital muestran comunicaciones frecuentes entre el personal del hospital sobre las dificultades para encontrar un anestesista



dispuesto y un hospital con camas disponibles. El personal no comunicó adecuadamente estas novedades, en español, a la Sra. Núñez. La dejaron confusa y traumatizada mientras la trasladaban de un hospital a otro a pesar de que su estado médico era precario y empeoraba.

32. El informe de admisión de Transmountain Campus de la Sra. Núñez volvió a detallar que su idioma preferido era el español, lo que significa que Transmountain Campus estaba al corriente desde el principio de sus necesidades lingüísticas. Véase la Prueba D (resaltada).
33. A pesar de este conocimiento, el campus Transmountain, al igual que los campus East y Memorial, proporcionaron a la Sra. Núñez algunos formularios en inglés y otros en español al mismo tiempo. No se le ofreció ni se le proporcionó un traductor de habla española.
34. Después de que la Sra. Núñez se sometiera al aborto, Transmountain le proporcionó instrucciones para el alta, incluidas instrucciones sobre la medicación, con algunos componentes en inglés y otros en español. Las instrucciones al alta con información sobre las citas de seguimiento y la medicación, incluidas la dosis y el horario, estaban en inglés. Los materiales de educación de la paciente sobre el procedimiento del aborto estaban en español, pero los materiales sobre consejos comunes de información en caso de emergencia, signos de ataque cardíaco y concienciación sobre el suicidio estaban en inglés.
35. El 23 de junio de 2023 fue trasladada de nuevo al Memorial Campus, donde se recuperó hasta que fue dada de alta el 27 de junio de 2023.
36. De vuelta en el Memorial Campus, el personal del hospital introdujo órdenes de educación anticoagulante obligatoria porque la Sra. Núñez estaba tomando múltiples medicamentos anticoagulantes. Los registros no indican el idioma de esta educación obligatoria. La educación de los pacientes sobre los anticoagulantes es extremadamente importante porque estos medicamentos implican un riesgo de efectos secundarios graves y la educación desempeña un papel importante en la prevención de complicaciones.<sup>3</sup> Así que mientras la falta de documentación sobre el lenguaje utilizado con la Sra. Núñez en todos los aspectos provoca inquietud, el lenguaje de la instrucción y la educación sobre esta medicación suscita preocupaciones especialmente serias.
37. De los historiales médicos de la Sra. Núñez se desprende que ella y sus proveedores de salud en el Memorial Campus mantuvieron una serie de conversaciones sobre sus

---

<sup>3</sup> Véase Emily M. Hawes, *Educación del paciente sobre la anticoagulación oral*, 6(2), 34 PHARMACY (Basel) (2018), <https://perma.cc/GK34-YAVM>.

preferencias, necesidades y objetivos dietéticos. Debido a la diabetes de la Sra. Núñez y a sus persistentes náuseas durante su estadía en el hospital, era de vital importancia para ella poder comunicarse con sus profesionales sanitarios sobre la cantidad que necesitaba ingerir para mantener niveles adecuados de glucosa y qué alimentos podía tolerar sin náuseas ni vómitos. La Sra. Núñez habría necesitado llamar para pedir sus comidas, pero la barrera lingüística le dificultaba hacerlo. En conversaciones con su abogado a lo largo de su hospitalización, la Sra. Núñez compartió que su ansiedad y miedo aumentaron porque no sabía cuándo le llegaría su próxima comida, si las porciones serían suficientes y si contendría alimentos que ella pudiera tolerar. La Sra. Akle tuvo que hacer de intermediaria e intérprete para transmitir esta importante información. La Sra. Núñez pidió a la Sra. Akle que le trajera comida porque el Hospital no le estaba proporcionando la nutrición adecuada para mantener su nivel de azúcar en sangre en un nivel saludable y, como consecuencia, estaba racionando su comida. El papel de la Sra. Akle como intérprete es invisible en los historiales médicos, lo que hace parecer que el Memorial Campus atendió las necesidades de la Sra. Núñez cuando, en realidad, no fue así.

38. A medida que la Sra. Núñez se recuperaba, solicitó ayuda para superar el duelo. Uno de sus médicos ordenó una consulta sobre la depresión posparto. El 27 de junio, poco antes de que la Sra. Núñez fuera dada de alta, tuvo una consulta psiquiátrica. El informe de la consulta dice: "Se utilizó interpretación al español, la familia estaba junto a la cama". Esta nota es la única anotación explícita en el historial médico de la Sra. Núñez de que hubo interpretación. Pero la relación entre el uso de "interpretación en español" y "la familia junto a la cama" sugiere que el hospital recurrió indebidamente a su tía, alguien que no domina el inglés ni está capacitada para ejercer de intérprete. Una consulta psiquiátrica es una interacción especialmente delicada. Mientras que algunos pacientes pueden preferir que un familiar y no un extraño les sirva de intérprete en una conversación de este tipo, otros pueden preferir lo contrario. La Sra. Núñez, como todos los pacientes, se merecía poder elegir.
39. El 27 de junio de 2023, el Memorial Campus dio de alta a la Sra. Núñez. Ella firmó un formulario en español en el que daba fe de que había recibido los materiales de Educación del Paciente y verbalizaba que los entendía. Sin embargo, las instrucciones de alta y los materiales de Educación del Paciente para la Sra. Núñez estaban en una mezcla de español e inglés. Las instrucciones de alta tenían encabezados en español pero la información

debajo de los encabezados estaba en inglés. Por ejemplo, los epígrafes sobre las visitas de seguimiento y los medicamentos estaban en español pero la información real que había debajo, incluida la lista de medicamentos de vital importancia, estaba sólo en inglés. Véase la Prueba E. Partes de los materiales de educación del paciente estaban en español (por ejemplo, las instrucciones sobre diabetes, anticoagulantes y trombosis venosa profunda), pero con frases sueltas en inglés. Las instrucciones sobre un medicamento anticoagulante específico, Eliquis, estaban sólo en inglés.

40. El resumen de alta de enfermería indica que la Sra. Núñez estuvo acompañada por su tía y que se detalló la lista de medicamentos al "paciente/cuidador", lo que plantea la cuestión de si se explicaron los medicamentos a la tía de la Sra. Núñez en inglés, un idioma que no domina, en lugar de en español a la Sra. Núñez. Ninguna de las dos cosas es apropiada ni cumple las obligaciones del Hospital para con su paciente. La enfermera también entregó a la Sra. Núñez una receta de Eliquis con un mensaje manuscrito en español en el que se le indicaba que llamara a un médico determinado si tenía dificultades con la cobertura del seguro. Las instrucciones de educación de la paciente sobre Eliquis estaban en inglés, mientras que la nota de la receta estaba en español.
41. En este punto, el Hospital estaba al corriente desde al menos el 5 de junio de 2023 de las necesidades lingüísticas de la Sra. Núñez. Sin embargo, incluso en el momento del alta, el Hospital le dio importantes instrucciones médicas en inglés. Desde el ingreso hasta el alta, los campus Este, Memorial y Transmountain no le proporcionaron la asistencia lingüística adecuada. Estas deficiencias hicieron que el ya angustioso calvario médico de la Sra. Núñez fuera aún más confuso y traumatizante.
42. Como consecuencia de su prolongada espera para que se le realizara el aborto que necesitaba para salvar su vida, la Sra. Núñez siguió sufriendo coágulos de sangre y necesitó una intervención quirúrgica en agosto de 2023 para tratarlos. Sabiendo que la atención que recibió fue inadecuada, se convirtió en demandante nombrada en la demanda, *Zurawski contra Texas*, n° D-1-GN-23-000968 (Tex. Dist. Ct. 4 de agosto de 2023), *desestimada*, 67 TEX. SUP. J. 843 (Tex. 31 de mayo de 2024), en busca de una aclaración de la excepción médica a la prohibición del aborto en Texas. Debido a su larga y difícil recuperación física y emocional, así como a su condición de demandante nombrada en un caso de gran repercusión, no pudo presentar una queja ante la OCR del HHS dentro de los 180 días siguientes a sufrir la discriminación.

## Alegatos legales

43. Los Hospitals of Providence son beneficiarios de ayuda financiera federal sujetos a la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible, que se aplica a "cualquier programa o actividad sanitaria, cualquiera de cuyas partes reciba ayuda financiera federal".

<sup>45</sup>La Sección 1557 prohíbe la discriminación basada en el origen nacional, que incluye la discriminación basada en el dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés).

a. Los Hospitals of Providence están afiliados a Medicare y Medicaid y aceptan los seguros que se venden a través del Health Insurance Exchange.<sup>6</sup>

44. Al no disponer de sistemas adecuados en español, los Hospitals of Providence incumplieron sus obligaciones bajo la Sección 1557. <sup>7</sup>Específicamente, los Hospitals of Providence violaron la normativa vigente que ordena que las entidades cubiertas "tomen medidas razonables para garantizar un acceso adecuado a dichos programas o actividades por parte de personas con un dominio limitado del inglés."

a. Para evaluar si una entidad cubierta ha tomado las medidas razonables, la OCR "puede evaluar cómo una entidad equilibra" estos cuatro factores: <sup>8</sup>"(i) [e]l número o la proporción de personas con dominio limitado del inglés que reúnen los requisitos para ser atendidas o que es probable que se encuentren en la población de servicios elegibles; (ii) [l]a frecuencia con la que las personas con dominio limitado del inglés entran en contacto con el programa, la actividad o los servicios sanitarios de la entidad; (iii) [l]a naturaleza y la importancia del programa, la actividad o los servicios sanitarios de la entidad; y (iv) [l]os recursos de que dispone la entidad y los costos".

b. <sup>9</sup>Bajo esta norma de cuatro factores, "flexible y dependiente de los hechos" , el cumplimiento de la Sección 1557 por parte de los Hospitales es insuficiente.

---

<sup>4</sup> 42 USC 18116.

<sup>5</sup> 45 CFR §92.101 (2023).

<sup>6</sup> LOS HOSPITALES DE PROVIDENCE, *Seguros aceptados*, <https://perma.cc/Z4HG-9GVG>.

<sup>7</sup> 45 CFR §92.101(a) (2023).

<sup>8</sup> 45 CFR §92.101(b)(1) (2023).

<sup>9</sup> No discriminación en programas o actividades de salud y educación sanitaria, Delegación de autoridad, 85 Fed. Reg. 37160 (19 de junio de 2020) (codificado en 45 C.F.R. 92.101). <https://www.federalregister.gov/d/2020-11758/p-843> (cita omitida).

- i. <sup>10</sup>En primer lugar, "[e]l número o la proporción de personas con dominio limitado del inglés elegibles para ser atendidas o que probablemente se encuentren en la población de servicios elegibles" : <sup>11</sup>Los Hospitals of Providence prestan sus servicios en El Paso, Texas, una comunidad a lo largo de la frontera entre EE.UU. y México con un elevado número y proporción de individuos con LEP tanto elegibles como con probabilidad de ser atendidos. <sup>12</sup>Según la Oficina del Censo de EE.UU., el 64,2% de los residentes de El Paso hablan español en su hogar.
- ii. <sup>13</sup>En segundo lugar, "la frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa, la actividad o el servicio sanitario de la entidad" : Los Hospitals of Providence entran frecuentemente en contacto con personas LEP. En reconocimiento de la necesidad de servicios en español, los Hospitales ofrecen un botón que traduce su sitio web al español, y han publicado avisos sobre "personal que habla español" y servicios lingüísticos las 24 horas del día, tanto en inglés como en español.<sup>14</sup> Sin embargo, estas medidas no fueron suficientes para proporcionar un acceso adecuado.
- iii. <sup>15</sup>En tercer lugar, "[l]a naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio sanitario de la entidad" : Los Hospitals of Providence prestan atención vital y crítica a su comunidad, donde es crucial la necesidad de que los pacientes puedan tomar decisiones médicas con pleno conocimiento de causa. Los tres campus proporcionan servicios médicos críticos que incluyen servicios y medicina de urgencias, atención traumatológica,

---

<sup>10</sup> 45 CFR §92.101(b)(1)(i) (2023).

<sup>11</sup> DEPARTAMENTO ESTATAL DE SERVICIOS DE SALUD DE TEXAS *La porción texana de la frontera México-Estados Unidos* (2024), <https://perma.cc/T6NK-EFBX>.

<sup>12</sup> OFICINA DEL CENSO DE EE.UU., *Tipos de idioma hablados en casa, ciudad de El Paso, Texas*, <https://perma.cc/8XP4-R9HW>.

<sup>13</sup> 45 CFR §92.101(b)(1)(ii) (2023).

<sup>14</sup> THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence Memorial Campus Nondiscrimination Notice*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/nondiscrimination-notice/the-hospitals-of-providence-memorial-campus>; THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence Transmountain Campus Nondiscrimination Notice*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/nondiscrimination-notice/the-hospitals-of-providence-transmountain-campus>; THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *Interpreter Services Americans with Disabilities Act Compliance*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/patients/interpretive-language-service>.

<sup>15</sup> 45 CFR §92.101(b)(1)(iii) (2023).

maternidad, tratamiento del cáncer, centros quirúrgicos y cuidado de heridas.<sup>16</sup> Como se describe en su página web, "[e]l Campus Este es el único hospital con todos los servicios situado en uno de los códigos postales más densamente poblados de Estados Unidos".<sup>17</sup>

- iv. <sup>18</sup>En cuarto lugar, "los recursos de que dispone la entidad y los costos" : Los Hospitals of Providence disponen de importantes recursos para administrar los servicios de acceso lingüístico. En 2022, los Hospitals of Providence celebraron un hito de gasto de 2.000 millones de dólares en inversiones de capital.<sup>19</sup> En 2022, el Campus Este presentó un proyecto de ampliación de 20 millones de dólares. <sup>20</sup>Gracias a la ley federal CARES, la empresa matriz de los Hospitals of Providence, Tenet Healthcare, recibió más de 1.500 millones de dólares en pagos anticipados de Medicare y diferimientos de la equiparación de impuestos sobre nóminas.

45. <sup>22</sup>Los Hospitals of Providence no cumplieron la normativa vigente que exige que, cuando la "evaluación individualizada de los cuatro factores" lleve a la conclusión de que se requieren servicios de acceso lingüístico, la prestación de estos servicios de acceso lingüístico "sea precisa y oportuna, y proteja la privacidad y la independencia de la persona con un dominio limitado del inglés".

- a. Los Hospitals of Providence no ofrecieron ni proporcionaron a la Sra. Núñez servicios de traducción precisos y oportunos. Se vio obligada a depender de su tía (que no estaba calificada para ser intérprete) y de una serie de miembros del

---

<sup>16</sup> THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence - East Campus*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/locations/detail/east-campus>; THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence - Memorial Campus*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/locations/detail/memorial-campus>; THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence - Transmountain Campus*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/locations/detail/transmountain-campus>.

<sup>17</sup> *The Hospitals of Providence, The Hospitals of Providence - East Campus*, <https://www.thehospitalsofprovidence.com/locations/detail/east-campus>.

<sup>18</sup> 45 CFR §92.101(b)(1)(iv) (2023).

<sup>19</sup> THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence \$2 Billion Dollars of Investments To Continually Expand Healthcare Access*, [https://www.thehospitalsofprovidence.com/home/newsroom/the-hospitals-of-providence-\\$2-billion-dollars-of-investments-to-continually-expand-healthcare-access](https://www.thehospitalsofprovidence.com/home/newsroom/the-hospitals-of-providence-$2-billion-dollars-of-investments-to-continually-expand-healthcare-access).

<sup>20</sup> THE HOSPITALS OF PROVIDENCE, *The Hospitals of Providence Unveils \$20 Million Expansion Project in East El Paso*, [https://www.thehospitalsofprovidence.com/home/newsroom/the-hospitals-of-providence-unveils-\\$20-million-expansion-project-in-east-el-paso](https://www.thehospitalsofprovidence.com/home/newsroom/the-hospitals-of-providence-unveils-$20-million-expansion-project-in-east-el-paso).

<sup>21</sup> Ryan Basen, *Tenet Gets Big Federal \$\$\$ but Still Cuts Employees*, MEDPAGE TODAY (9 de julio de 2020), <https://perma.cc/JF3Y-N2AE>; Warren, Markey, McGovern, Trahan Call Out Tenet's Corporate Greed During COVID-19 Pandemic, SENADORA ELIZABETH WARREN (2021) <https://perma.cc/R8QS-T2KY>.

<sup>22</sup> 45 CFR §92.101(b)(2) (2023).

personal del Hospital con niveles muy diversos de dominio del español y de conocimientos de español médico como intérpretes de facto, así como de un intérprete externo que tuvo que conseguirse ella misma. A pesar de saber que el español era su lengua de preferencia, los Hospitales proporcionaron a la Sra. Núñez información sanitaria importante en inglés, incluidas sesiones de educación del paciente, listas e instrucciones de medicación, consultas sobre información sanitaria delicada, formularios que requerían su firma e instrucciones para el alta. La intimidad y la independencia de la Sra. Núñez se vieron comprometidas en repetidas ocasiones; se vio obligada a depender de personas no calificadas para interpretar durante conversaciones sobre temas delicados y personales, y en ocasiones se vio obligada a racionar su comida porque la barrera lingüística le impedía poder pedir más sin ayuda.

46. Los Hospitals of Providence no cumplieron la normativa que exige que, cuando la "evaluación individualizada de los cuatro factores" lleve a la conclusión de que se requieren servicios de interpretación, el intérprete debe poseer "un dominio demostrado del habla y la comprensión de, al menos, el inglés hablado y el idioma hablado que requiera interpretación" y ser "capaz de interpretar de forma eficiente, precisa e imparcial, tanto receptiva como expresamente, hacia y desde dicho(s) idioma(s) y el inglés, utilizando el vocabulario, la terminología y la fraseología especializados que sean necesarios."<sup>23</sup>
- a. Los Hospitals of Providence no ofrecieron ni proporcionaron un intérprete a la Sra. Núñez, obligándola a depender de su tía (que no hablaba inglés con fluidez) y de una serie de miembros del personal con niveles muy diversos de dominio del español y conocimientos muy diversos de la terminología médica en español, de modo que no podían "interpretar de forma eficaz, precisa e imparcial, tanto receptiva como expresamente, hacia y desde [el español] y el inglés, utilizando cualquier vocabulario, terminología y fraseología especializados que sean necesarios".<sup>24</sup> Como resultado, la Sra. Núñez tuvo dificultades para entender lo que sucedía mientras era trasladada repetidamente entre los campus del hospital, se perdía instrucciones cruciales de Educación al Paciente y otras instrucciones médicas, y se le racionaba la comida al no poder comunicarse sobre la nutrición

---

<sup>23</sup> 45 CFR §92.101(b)(3) (2023).

<sup>24</sup> 45 CFR §92.101(b)(3)(i)(C) (2023).

insuficiente que estaba recibiendo. Finalmente se vio obligada a conseguir su propio intérprete voluntario externo para que le proporcionara traducción de manera intermitente.

47. Los Hospitals of Providence no se adherieron a los requisitos que exigen que, cuando la "evaluación individualizada de los cuatro factores" lleve a la conclusión de que se requiere la "prestación de servicios de traducción de contenido escrito (en papel o en formato electrónico)", éstos sean prestados por un traductor que "[h]a demostrado competencia en la redacción y comprensión de, al menos, el inglés escrito y el idioma escrito que se necesita traducir" y "[i]s capaz de traducir con eficacia, precisión e imparcialidad hacia y desde dicho(s) idioma(s) y el inglés, utilizando el vocabulario, la terminología y la fraseología especializados que sean necesarios."<sup>25</sup>

a. A pesar de saber que su idioma de preferencia era el español, los Hospitals of Providence proporcionaron a la Sra. Núñez mucha información sanitaria importante sólo en inglés, incluidas las instrucciones de educación del paciente, las listas e instrucciones de medicación, los formularios que requerían una firma y las instrucciones para el alta. Algunos formularios redactados principalmente en español seguían incluyendo información importante sobre medicamentos en inglés, por lo que no son traducciones efectivas del contenido escrito.

48. <sup>26</sup>Los Hospitals of Providence no cumplieron el requisito de que, cuando la "evaluación individualizada de los cuatro factores" lleve a la conclusión de que deben proporcionarse servicios de interpretación, las entidades cubiertas "no" exigirán a una persona con conocimientos limitados del inglés que "proporcione su propio intérprete" o "elija a un adulto que acompañe a una persona con conocimientos limitados del inglés para interpretar o facilitar la comunicación" o "elija a personal que no sea personal bilingüe/multilingüe cualificado para comunicarse directamente con personas con conocimientos limitados del inglés."

a. Los Hospitals of Providence no ofrecieron ni proporcionaron a la Sra. Núñez un intérprete en cada uno de los campus en los que se alojó. Por ello, se vio obligada a depender de su tía (que no estaba calificada para ser intérprete), de diversos miembros del personal con niveles muy variados de fluidez en español y, más tarde,

---

<sup>25</sup> 45 CFR §92.101(b)(3)(ii) (2023).

<sup>26</sup> 45 CFR §92.101(b)(4) (2023).



de un intérprete voluntario externo que tuvo que procurarse por su cuenta y que no pudo permanecer con ella a tiempo completo.

- b. La normativa de la Sección 1557 permite que un adulto acompañante interprete o facilite la comunicación cuando exista una "amenaza inminente" o no haya "ningún intérprete cualificado disponible."<sup>27</sup> Esta excepción de emergencia no se aplica a las semanas en las que la Sra. Núñez estuvo en los Hospitals of Providence, donde se le debería haber ofrecido y proporcionado un intérprete calificado en todo momento.

49. Los Hospitals of Providence también están sujetos al Título VI, que exige que todo programa o actividad que reciba financiación federal no pueda discriminar por motivos de origen nacional.<sup>28</sup> Al igual que con la Sección 1557, los tribunales y las agencias federales han interpretado que el término "origen nacional" abarca el dominio de la lengua inglesa.<sup>29</sup> La Orden Ejecutiva 13166 ordena a las agencias federales que garanticen que los receptores de fondos federales proporcionen a las personas con un dominio limitado del inglés un "acceso pleno" a los servicios prestados.<sup>30</sup> El Departamento de Justicia publicó directrices en 2002 en las que se describen las normas de cumplimiento para el acceso lingüístico en virtud del Título VI, la misma prueba de cuatro factores para evaluar el cumplimiento que se adoptó en 2020 para la normativa de la Sección 1557.<sup>31</sup>

50. Al no disponer de sistemas adecuados de acceso lingüístico y Sra. Núñez no poder contar con pleno acceso a dichos servicios, los Hospitals of Providence no cumplieron sus obligaciones en virtud del Título VI.

---

<sup>27</sup> 45 CFR §92.101(b)(4)(ii)(A) (2023).

<sup>28</sup> 42 U.S.C §§ 2000d - 2000d-7.

<sup>29</sup> Véanse, por ejemplo, *Serna v. Portales Municipal Schools*, 499 F.2d 1147, 1153 (10th Cir. 1974); *Colwell v. Dep't of Health & Human Servs.*, 558 F.3d 1112, 1116-17 (9th Cir. 2009); *United States v. Maricopa Cnty, Ariz.*, 915 F.Supp.2d 1073, 1079 (D. Ariz. 2012); DOJ Office for Civil Rights, *Limited English Proficient (LEP)*, OFFICE FOR CIVIL RIGHTS, U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE (2023) <https://perma.cc/H39U-UCTX>.

<sup>30</sup> Ejec. Order No. 13166, 65 FR 50121 (2000), <https://perma.cc/9TQ9-42AB>.

<sup>31</sup> U.S. DEP'T OF JUST., 67 FR 41455, GUIDANCE TO FEDERAL FINANCIAL ASSISTANCE RECIPIENTS REGARDING TITLE VI PROHIBITION AGAINST NATIONAL ORIGIN DISCRIMINATION AFFECTING LIMITED ENGLISH PROFICIENT PERSONS, (2002) <https://perma.cc/ZTS5-TTV4>; Nondiscrimination in Health and Health Education Programs or Activities, Delegation of Authority, 85 Fed. Reg. 37160 (19 de junio de 2020) (codificado en 45 C.F.R. 92.101). <https://www.federalregister.gov/d/2020-11758/p-254> ("Los mecanismos de aplicación del Título VI son ampliamente conocidos por la comunidad regulada, y la Guía LEP del HHS ha sido eficaz para ayudar a las entidades cubiertas a cumplir la ley y los reglamentos de aplicación. El Departamento considera que la prueba de los cuatro factores, empleada desde 2003, es la mejor forma de equilibrar los factores pertinentes para garantizar la no discriminación por motivos de origen nacional").

51. Cuando tal denegación de acceso lingüístico significativo tiene lugar en centros sanitarios con financiación federal, se trata de un incumplimiento de la Sección 1557 y del Título VI que la OCR tiene tanto la autoridad legal como la obligación de abordar.

### **Ayuda solicitada**

52. La Sra. Núñez solicita que la OCR

- a. Investigue a los Hospitals of Providence por discriminarla debido a su limitado dominio del inglés, en violación de las normas vigentes de la Sección 1557 y del Título VI, al no tomar medidas razonables para proporcionar servicios de acceso al idioma.
- b. Tome todas las medidas necesarias para garantizar el fin de las políticas o prácticas discriminatorias basadas en el dominio limitado del inglés en su investigación de los Hospitals of Providence, incluyendo imponer todas las sanciones apropiadas y obtener garantías de que todas las entidades cumplirán la Sección 1557 y el Título VI. Esto debería incluir mandatos para:
  - i. Utilizar fuentes de datos fiables que puedan determinar con precisión las necesidades lingüísticas de las poblaciones afectadas.
  - ii. Desarrollar estrategias para evaluar las necesidades lingüísticas, identificar a los pacientes con un dominio limitado del inglés y atender las necesidades tecnológicas del personal y de los pacientes.
  - iii. Implementar políticas internas que puedan determinar con precisión si un miembro del personal está calificado para "proporcionar asistencia lingüística oral en el idioma como parte de las responsabilidades laborales actuales asignadas a la persona", incluyendo si el miembro del personal domina el idioma no inglés y "cualquier vocabulario, terminología y fraseología especializados necesarios".<sup>32</sup>
  - iv. Publicar un directorio público de los miembros del personal que se haya determinado que son miembros calificados del personal bilingüe o multilingües capaces de proporcionar servicios efectivos de asistencia lingüística.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> 45 CFR §92.4 (2024).

<sup>33</sup> 45 CFR §92.8(d) (2024).

- v. Publicar las normas utilizadas para identificar a los intérpretes calificados y los servicios de traducción escrita, incluyendo cualquier contrato con organizaciones externas.<sup>34</sup>
- vi. Publicar un directorio en línea de los materiales traducidos por escrito, incluida la información educativa para el paciente y otras comunicaciones importantes. Asegúrese de que los materiales traducidos relevantes para el plan de cuidados del paciente se proporcionen también en formato físico e impreso.<sup>35</sup>
- vii. <sup>36</sup>Crear y publicar qué procedimientos de verificación existen para garantizar que las lenguas de preferencia de los clientes están documentadas, son correctas y están actualizadas.
- viii. Poner en marcha un plan para identificar idiomas que no sean el inglés que puedan necesitar los pacientes, y establecer niveles y formación sobre las políticas que debe seguir el personal.
- ix. Asegurarse de que los miembros del personal registran qué idiomas se utilizan en las interacciones entre pacientes y cuidadores.
- x. Asegurarse de que los miembros del personal no evalúan las necesidades lingüísticas de un paciente basándose en si la persona puede responder a preguntas breves asintiendo con la cabeza o dando respuestas de sí/no.
- xi. Colocar leyendas al pie de todos los documentos vitales que reconozcan la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística y cómo acceder a ellos.
- xii. Informar a cualquier paciente con conocimientos limitados de inglés que se le puede proporcionar un intérprete sin ningún costo (incluso si está presente un miembro de la familia calificado para ser intérprete).

---

<sup>34</sup> 45 CFR §92.4 (2024); 45 CFR §92.8(d) (2024).

<sup>35</sup> 45 CFR §92.8(d) (2024).

<sup>36</sup> Oficina de prensa del HHS, *HHS OCR Secures Voluntary Resolution with Pennsylvania Department of Human Services to Strengthen Language Access for Limited English Proficiency Individuals*, DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE.UU. (2019) <https://public3.pagefreezer.com/browse/HHS.gov/31-12-2020T08:51/https://www.hhs.gov/about/news/2019/12/19/hhs-ocr-secures-voluntary-resolution-with-padhs-to-strengthen-language-access.html>.

- xiii. Documentar las ofertas verbales y escritas de interpretación proporcionada y financiada por el hospital y los pacientes que rechacen dichas ofertas.<sup>37</sup>
  - xiv. Asegurarse de que cuando un paciente solicite a un familiar que interprete las interacciones hospitalarias, éste sea competente y una persona adecuada para interpretar (por ejemplo, que no haya conflicto de intereses ni problemas de confidencialidad).
  - xv. Recordar a los pacientes a intervalos regulares y al inicio de las consultas de carácter vital que, aunque opten por que un familiar les interprete en sus interacciones hospitalarias, se puede solicitar un intérprete profesional en cualquier momento sin costo alguno para el paciente.
  - xvi. Garantizar que, si los hospitales recurren a un miembro del personal bilingüe/multilingüe para traducir, se asigne a los pacientes un miembro del personal bilingüe/multilingüe cualificado para traducir durante toda su estancia en el hospital (incluso cuando un paciente se traslade entre diferentes campus del hospital) y que el nombre y el cargo del miembro del personal designado sean claramente visibles para el paciente y estén documentados en los historiales médicos.
- c. Supervisar los acuerdos resultantes con los Hospitals of Providence para garantizar el cumplimiento de la Sección 1557 y del Título VI; y
  - d. Proporcionar a la Sra. Núñez cualquier otra reparación que resulte apropiada.

Respetuosamente,

Limayli Huguet, Esq.

Limayli Huguet, Esq.  
Si/Cuando/Cómo: Abogar por la justicia  
reproductiva

---

<sup>37</sup> Oficina de Derechos Civiles del HHS, *Servicios de asistencia lingüística ampliados en el Mee Memorial Hospital*, DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE.UU. (2014) <https://www.hhs.gov/civil-rights/providers/compliance-enforcement/mee-memorial-hospital/mee-bulletin/index.html>.

1714 Franklin Street, 100-393  
Oakland, CA 94612  
limayli.huguet@ifwhenhow.org

Fecha: December 3, 2024