

# Center for Elders' Independence



## PROGRAMA DEL TÍTULO VI

**Desarrollado: 12 de mayo de 2023**

**Presentado para su aprobación por la Junta Directiva del  
Center for Elders' Independence  
14 de junio de 2023**

510 17<sup>th</sup> Street  
Oakland, CA 94612  
510.433.1150  
[www.cei.elders.org](http://www.cei.elders.org)

### INTRODUCCIÓN

Este documento fue preparado por el Center for Elders' Independence para cumplir con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, incluidas las nuevas disposiciones detalladas en la Circular FTA 4702.1B del Departamento de Transporte de los Estados Unidos, "Requisito y pautas del Título VI para los recipientes de la Administración Federal de Tránsito".

## Tabla de contenidos

Título VI Aviso al público	Pág. 3
Lista de lugares donde se publica el aviso del Título VI	Pág. 5
Procedimientos de quejas del título VI	Pág. 6
Formulario de queja del Título VI	Pág. 7
Lista de investigaciones, quejas y demandas relacionadas con el tránsito del Título VI	Pág. 12
Plan de Participación Pública	Pág. 13
Resumen de los esfuerzos de divulgación realizados desde la Presentación del Título VI 2009	Pág. 14
Plan de asistencia lingüística	Pág. 17
Tabla que representa la composición de los comités y consejos no electos	Pág. 24
Análisis de equidad del Título VI	Pág. 24
Aprobación de la Junta Directiva del Programa del Título VI	Pág. 24

**Aviso al público del Título VI del Center for Elders' Independence**

Notifying the Public of Rights Under Title VI

**Center for Elders' Independence**

- Center for Elders' Independence complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Center for Elders' Independence does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. Center for Elders' Independence provides:
  - Free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as: Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

Free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, contact Alice Ceruzzi, Compliance Officer.

Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with Center for Elders' Independence.

- For more information on Center for Elders' Independence civil rights program, and the procedures to file a complaint, contact 510.433.1150, or visit our administrative office at 510 17<sup>th</sup> Street, Oakland, CA 94612. For more information, visit [compliance@cei.elders.org](mailto:compliance@cei.elders.org).

- A complainant may file a complaint directly with the Federal Transit Administration by filing a complaint with the Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

- If information is needed in another language, contact 510.433-1150.

Notificar al público de los derechos bajo el título VI

## Center for Elders' Independence

- Center for Elders' Independence no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo. Center for Elders' Independence no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo.

Center for Elders' Independence ofrece:

Ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para comunicarse con nosotros de manera eficaz, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Servicios de idiomas sin costo a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con Alice Ceruzzi, Compliance Officer. .

- Para obtener más información sobre el programa derechos civiles capaz de industrias y el procedimientos para presentar una queja, llame al (559) 651-8150, o visite nuestra oficina administrativa en 510 – 17th Street, Oakland, CA 94612. Para más información información, visite [compliance@cei.elders.org](mailto:compliance@cei.elders.org).

- Un demandante puede presentar una queja directamente con el Federal Transit Administration por archivar una queja con la Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

- Si se necesita información en otro idioma, contacte al 510.433.1150.

### Lista de lugares donde se publica el aviso del Título VI

El aviso al público del Center for Elders' Independence se publica actualmente en los siguientes lugares:

Nombre de la ubicación	Dirección	Ciudad
Centro CEI Berkeley PACE	1497 Alcatraz Ave.	Berkeley, CA
Clínica CEI en el centro de Oakland	1955 San Pablo Ave.	Oakland, CA
CEI Centro de Oakland	510 17th Street	Oakland, CA
Centro PACE CEI East Oakland	7200 Bancroft Ave., Suite 188	Oakland, CA
Centro PACE CEI San Leandro	1850 Fairway Drive	San Leandro, CA
Centro CEI Concord PACE	1465 Civic Court	Concord, CA
Sede Administrativa del CEI	510-17th Street	Oakland, CA
5310 vehículos	1601 Poplar Street	Oakland, CA

El aviso del Título VI y la información del programa también se proporcionan en el sitio web del Center for Elders' Independence en [www.cei.elders.org](http://www.cei.elders.org)

## Titulo VI Procedimiento de Queja

Como un receptor de dólares federales, Center for Elders' Independence tiene que cumplir con lo dispuesto en el Título VI de la ley de los derechos civiles de 1964 y asegúrese de que los servicios y los beneficios se proporcionen sobre una base no discriminatoria. Center for Elders' Independence ha puesto en marcha un procedimiento de queja Título VI, que emboza un proceso de disposición local de quejas del Título VI y es consistente con las pautas de Administración Federal de Transito Circular 4702.1B, de Octubre 1, 2012.

Cualquier persona que cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, u origen nacional por Center for Elders' Independence puede presentar al Título VI su denuncia. Center for Elders' Independence investiga las quejas no mas de 180 días después del incidente. Center for Elders' Independence solo tramitara las quejas que están completas.

En un periodo de 10 días de haber recibido la demanda, Center for Elders' Independence la revisara para determinar si nuestra oficina tiene la jurisdicción. El autor de la queja, recibirá un acuse de recibo informándole al denunciante que será notificado por escrito si el caso de él/ella el será investigado por nuestra oficina Center for Elders' Independence tiene 30 días para investigar la queja.

Si necesita mas información para resolver el caso, Center for Elders' Independence puede contactar al autor de la queja. El autor de la queja tiene 10 días de la fecha que recibió la carta para solicitar un investigador que sea asignado al caso. El caso se puede cerrar también si el autor de la queja no desea proseguir con el caso. Después de que el investigador analice la queja, el / ella emitirá una de las dos cartas a la denunciante.

Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso. Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF). Una carta de cierre resume la alegación y declara que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente, y explica si se producirá alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 10 días de negocio después de la fecha de la carta o la LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

## Formulario de queja del Título VI del Center for Elders' Independence

### FORMA DE QUEJA

<b>Seccion I: Escribir en forma legible</b>		
1. Nombre:		
2. Direccion:		
3. Telefono:	3.a. Telefono secundario( <i>opcional</i> ):	
4. Direccion de correo electronico:		
5. Reuistos de forma accesible?	<input type="checkbox"/> Impresion grande	<input type="checkbox"/> Cinta de audio
	<input type="checkbox"/> TDD	<input type="checkbox"/> Otros
<b>Seccion II:</b>		
6. Esta presentando esta queja en su propio nombre?	Si*	No
*Si usted contesto "Si" to #6, vaya a la Seccion III.		
7. Si respondió "no" al #6, ¿cuál es el nombre de la persona por la cual está presentando esta queja? Nombre:		
8. Cual es su relacion con este individuo:		
9. Por favor, explique por que han presentado para una tercera parte:		
10. Por favor, confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada en el archivo en su nombre.	Si	No
<b>Seccion III:</b>		
11. Creo que la discriminacion que he experimentado fue basado en ( <i>marqu todas las que correspondan</i> ):		
<input type="checkbox"/> Raza	<input type="checkbox"/> Color	<input type="checkbox"/> Origin nacional
12. Fecha de supuesta discriminacion: ( <i>mm/dd/aaaa</i> )		
13. Explica lo mas claramente posible lo que ocurrio y por que usted cree que son objeto discriminacion. Describir todas las personas que han participado. Incluir el nombre y la informacion de contacto de la(s) persona(s) que discrimina contra usted (si se conoce), asi como los nombres y la informacion de contacto de los testigos. Si se necesita mas espacio, por favor adjunte hojas adicionales de papel		

## Formulario de queja del Título VI del Center for Elders' Independence, página 2

### FORMA DE QUEJA

<b>Seccion IV:</b>		
14. Anteriormente ha presentado un Titulo VI denuncia con la Center for Elders' Independence.	Si*	No
<b>Seccion V:</b>		
15. Ha presentado esta queja con cualquier otro local, estado o federal, o con cualquier Federal o Estado? [ ] Si* [ ] No Si la respuesta es si Marque todo lo que aplica		
[ ] Agencia Federal _____	[ ] Agencia Estatal _____	
[ ] Federal Tribunal _____	[ ] Agencia Local _____	
[ ] Tribunal Estatal _____		
16. Si usted contesto "si" a la posicion #15, proporcionan informacion acerca de una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presento la denuncia.		
Nombre:		
Titulo:		
Organismo:		
Direccion:		
Telefono:		Correo electronico:
<b>Seccion VI:</b>		
Nombre de organismo Transito denuncia es contra:		
Persona de contacto:		
Telefono:		

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja.

La firma y la fecha se requieren a continuación para completar el formulario:

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Por favor, presente este formulario en persona o envíelo por correo a la siguiente dirección:  
Center for Elders' Independence, Compliance Officer  
510 17th Street  
Oakland, CA 94612

## Titulo VI Procedimiento de Queja

Como un receptor de dólares federales, Center for Elders' Independence tiene que cumplir con lo dispuesto en el Título VI de la ley de los derechos civiles de 1964 y asegúrese de que los servicios y los beneficios se proporcionen sobre una base no discriminatoria. Center for Elders' Independence ha puesto en marcha un procedimiento de queja Título VI, que emboza un proceso de disposición local de quejas del Título VI y es consistente con las pautas de Administración Federal de Transito Circular 4702.1B, de Octubre 1, 2012.

Cualquier persona que cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, u origen nacional por Center for Elders' Independence puede presentar al Título VI su denuncia. Center for Elders' Independence investiga las quejas no mas de 180 días después del incidente. Center for Elders' Independence solo tramitara las quejas que están completas.

En un periodo de 10 días de haber recibido la demanda, Center for Elders' Independence la revisara para determinar si nuestra oficina tiene la jurisdicción. El autor de la queja, recibirá un acuse de recibo informándole al denunciante que será notificado por escrito si el caso de él/ella el será investigado por nuestra oficina Center for Elders' Independence tiene 30 días para investigar la queja.

Si necesita mas información para resolver el caso, Center for Elders' Independence puede contactar al autor de la queja. El autor de la queja tiene 10 días de la fecha que recibió la carta para solicitar un investigador que sea asignado al caso. El caso se puede cerrar también si el autor de la queja no desea proseguir con el caso. Después de que el investigador analice la queja, el / ella emitirá una de las dos cartas a la denunciante.



<b>Seccion IV:</b>		
14. Anteriormente ha presentado un Titulo VI denuncia con la Center for Elders' Independence.	Si*	No
<b>Seccion V:</b>		
15. Ha presentado esta queja con cualquier otro local, estado o federal, o con cualquier Federal o Estado? [ ] Si* [ ] No Si la respuesta es si Marque todo lo que aplica		
[ ] Agencia Federal _____	[ ] Agencia Estatal _____	
[ ] Federal Tribunal _____	[ ] Agencia Local _____	
[ ] Tribunal Estatal _____		
16. Si usted contesto "si" a la posicion #15, proporcionan informacion acerca de una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presento la denuncia.		
Nombre:		
Titulo:		
Organismo:		
Direccion:		
Telefono:		Correo electronico:
<b>Seccion VI:</b>		
Nombre de organismo Transito denuncia es contra:		
Persona de contacto:		
Telefono:		

## Lista de investigaciones, quejas y demandas de tránsito relacionadas al Título VI

El Center for Elders' Independence no ha estado involucrado en ninguna investigación, demanda o queja de transporte relacionada con el Título VI.

### Lista de investigaciones, demandas y quejas del Center for Elders' Independence

Tipo de proceso	Fecha	Resumen (incluyendo fundamento de la reclamación)	Estado	Medida(s) adoptada(s)
Investigaciones				
1. Ninguna				
2.				
Demandas				
1. Ninguna				
2.				
Quejas				
1. Ninguna				
2.				

## **Plan de Participación Pública**

### ***Información del Center for Elders' Independence***

Center for Elders' Independence (CEI) es un Programa de Atención Integral para Ancianos (PACE, por sus siglas en inglés), un plan de atención médica administrada que brinda servicios médicos y sociales a adultos frágiles, con enfermedades crónicas y médicamente complejos de 55 años o más. El modelo PACE utiliza un equipo interdisciplinario para proporcionar atención integral, integrada y coordinada y administración de casos destinada a mantener a las personas mayores que viven en la comunidad y fuera de los hogares de ancianos durante el tiempo que sea médica y socialmente posible. Los equipos de atención en cada Centro PACE consisten en médicos; enfermeras practicantes; enfermeras de clínicas y atención domiciliaria; trabajadores sociales; Dietistas; terapeutas físicos, ocupacionales y del habla; terapeutas de actividad/recreación; asistentes geriátricos; Choferes de transporte. Los equipos se reúnen a menudo para considerar e implementar los planes de atención de los participantes, que se desarrollan juntamente con el participante y los cuidadores familiares.

Este enfoque rentable está diseñado para optimizar la salud, la calidad de vida y la autonomía de las personas mayores con enfermedades crónicas y para ofrecer apoyo/relevo/educación para sus cuidadores familiares. Se considera el estándar de oro para la atención médica de personas mayores y fue emulado por las disposiciones de la reforma de la atención médica de la ley Affordable Care Act.

Los servicios de transporte de CEI son una parte integral del modelo PACE. Choferes del personal del CEI transportan a nuestros participantes a sus hogares y a los centros de PACE, y hacia y desde citas externas con especialistas, ingresos/despidos hospitalarios, etc. CEI no ofrece servicios de tránsito al público, ni opera un sistema de ruta fija. Sin embargo, esta agencia mantiene sistemas para recopilar opiniones de las partes interesadas con respecto a los servicios de la agencia y lleva a cabo actividades de relaciones públicas y divulgación para crear oportunidades significativas para la participación pública como se describe a continuación.

### ***Propósitos de este Plan***

La participación pública es el proceso a través del cual las partes interesadas pueden participar directamente en la toma de decisiones de la agencia y expresar sus preocupaciones, deseos y valores. La misión de esta agencia es "proporcionar servicios de atención médica de alta calidad, asequibles e integrados a los ancianos, que promuevan la autonomía, la calidad de vida y la capacidad de las personas para vivir en sus comunidades". En cada oportunidad, CEI solicita opiniones de las partes interesadas para apoyar mejor a las personas atendidas sin crear efectos desproporcionadamente altos y adversos para la salud humana o el medio ambiente en las poblaciones minoritarias y/o de bajos ingresos.

## ***Resumen de los esfuerzos de divulgación***

CEI lleva a cabo actividades de divulgación extensas y continuas en toda nuestra área de servicio. CEI comercializa a personas mayores, sus familias y otros proveedores de servicios a través de presentaciones en persona en lugares como centros para personas mayores, instalaciones residenciales, organizaciones comunitarias y otras agencias que sirven o refieren a personas mayores; eventos públicos; listas de referencias/directorios; y divulgación en los medios de comunicación. Nos anunciamos en publicaciones de alto nivel; publicaciones en afroamericanos, español y chino; Plataformas de televisión y redes sociales en chino y español. CEI ha recibido una cobertura favorable en muchos artículos y programas durante nuestros 30 años como proveedor de PACE.

El siguiente es un resumen de los esfuerzos de divulgación realizados por el Center for Elders' Independence en relación con los requisitos del Título VI bajo el Plan de Participación Pública. Muchas de nuestras actividades se llevan a cabo en asociación o según sea necesario, con otras organizaciones de servicio y agencias sin fines de lucro dentro de la comunidad. Esta no es de ninguna manera una lista completa, sino que documenta los esfuerzos de divulgación de la agencia en relación específicamente con las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos.

1. El personal de CEI se asocia con las comisiones del gobierno local sobre el envejecimiento (Oakland, San Leandro, etc.) para informar y amplificar sus esfuerzos de divulgación a los constituyentes; y participa en iniciativas de Age- Friendly Oakland. CEI también participa en la celebración anual del Older Americans Month de Oakland en mayo con un puesto de información y una clase de demostración.
2. CEI coordina con la Oficina de Seguridad Nacional y Servicios de Emergencia del Condado de Alameda al proporcionar una lista de nuestros vehículos y sus capacidades en caso de que sean necesarios en un desastre en toda el área. Esta asociación incluye un plan coordinado en el que esta agencia proporcionará vehículos, transporte y refugio durante emergencias de evacuación. Nuestro Coordinador de Capacitación/Flota de Transporte ha hablado con el personal de OES del Condado sobre las formas en que nuestros vehículos equipados con elevadores podrían usarse como un recurso en evacuaciones de emergencia o con fines de capacitación. El personal de transporte de CEI también ha asistido al Ejercicio Regional de Mesa de Transporte Crítico de MTC.
3. El personal de CEI asiste y participa en el proceso de planificación del transporte de servicios sociales del Condado de Alameda: el personal asiste a reuniones conjuntas de los Comités Asesor de Planificación y Asesoramiento Técnico de Paratransito.
4. CEI participa en el Festival Anual de Healthy Living presentado por United Seniors of Oakland y el Condado de Alameda.

5. CEI se asocia con la Universidad de California, Berkeley, para capacitar a la próxima generación de médicos y enfermeras para ingresar a la atención geriátrica. Los estudiantes de medicina y enfermería pasan un rotación en nuestros centros PACE aprendiendo sobre nuestro enfoque basado en el equipo para cuidar a diversas personas mayores frágiles y de bajos ingresos.
6. CEI realiza encuestas anuales de satisfacción con los participantes del programa y sus cuidadores para determinar el nivel de satisfacción y obtener información sobre las necesidades no satisfechas.
7. Cada dos años, CEI se asocia con On Lok Lifeways para presentar el Foro de Políticas de Salud para Personas Mayores del Área de la Bahía, que reúne a defensores, proveedores, formuladores de políticas y partes interesadas para informar las políticas y crear un entorno de envejecimiento saludable en el Área de la Bahía. También nos asociamos con On Lok Lifeways para planificar y organizar el evento anual del CA Master Plan on Aging para el área de la Bahía. Los copatrocinadores fueron la Asociación de Alzheimer, Family Caregiver Alliance y la Comisión sobre el Envejecimiento del Condado de Contra Costa
8. El departamento de desarrollo de fondos de CEI y la fundación de apoyo recaudan fondos para proyectos que mejoran nuestros servicios, que incluyen: el Language Bridge Fund, que compra dispositivos de traducción portátiles y capacita al personal para usarlos para comunicarse con participantes que hablan un idioma distinto al inglés; Programa WebLinks, que capacita a las personas mayores para usar Internet y proporciona a cada graduado del programa un iPad; Fondo de Asistencia de Emergencia de Helping Hands, que brinda ayuda en situaciones que podrían comprometer la salud de un participante, como mejoras de seguridad en el hogar, depósitos de alquiler para viviendas seguras o reemplazar posesiones vitales dañadas en un incendio o inundación.
9. La Junta Directiva del CEI cuenta con un Comité Asesor Médico Profesional compuesto por profesionales de la salud de la comunidad que donan su tiempo y experiencia. Este comité está presidido por un miembro de la junta y aconseja a la junta sobre asuntos de mejores prácticas, ética, atención al final de la vida, políticas y procedimientos.
10. Múltiples presentaciones en persona realizadas en lo siguiente:
  - Instalaciones residenciales para personas mayores, incluidas varias para ancianos asiático-americanos
  - Iglesias, incluida Oakland Chinese Christian Church
  - Centros comunitarios/para personas mayores, incluido el Centro Comunitario Vietnamita
  - Organizaciones empresariales/fraternales
  - Agencias de servicios sociales y de salud, incluidos Asian Community Mental Health Services

- Agencias gubernamentales (ciudad, condado)
11. Listados en un directorio de recursos impreso y en múltiples servicios de referencia en línea y telefónicos
  12. Los eventos de puertas abiertas se llevan a cabo cuando abrimos un nuevo centro PACE (más recientemente en Concord). Estos están abiertos al público y se publican con comunicados de prensa a varios medios de comunicación. Presentan a la comunidad los servicios disponibles para personas mayores LEP frágiles y de bajos ingresos a través de PACE.
  13. Anuncios y artículos en periódicos y revistas, incluyendo Vision Hispana, Sing Tao Daily y el Oakland Post (African American weekly)
  14. Anuncios en autobuses públicos, vallas publicitarias al aire libre y marquesinas de autobuses
  15. Publicaciones en redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y TicToc) y campañas de anuncios digitales
  16. Entradas de blog con información para personas mayores y sus cuidadores en el sitio web del CEI

La mayoría de las actividades anteriores son llevadas a cabo o coordinadas por el personal del Departamento de Comunicaciones, que establece objetivos anuales de anuncios y divulgación, y desarrolla un plan de anuncios estratégicos e integrales.

## Plan de asistencia lingüística

### *Descripción General*

La primera sección de este documento describe el propósito del Plan de Asistencia Lingüística (LAP). La segunda sección de este documento proporciona el análisis de cuatro factores de dominio limitado del inglés (LEP), según lo descrito por el Departamento de Transporte (DOT), utilizado para identificar las necesidades de LEP y las medidas de asistencia. El análisis LEP de cuatro factores incluye:

- **Factor 1:** El número o proporción de personas LEP en el área de servicio que pueden ser atendidas o es probable que se encuentren con el programa, actividad o servicio del Program of All-inclusive Care for the Elderly (PACE) del Center for Elders' Independence (CEI).
- **Factor 2:** La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa, actividad o servicio CEI-PACE.
- **Factor 3:** La naturaleza e importancia de los programas, actividades o servicios proporcionados por CEI-PACE a la población LEP.
- **Factor 4:** Los recursos disponibles para CEI-PACE y el costo total para proporcionar asistencia LEP.

La tercera y última sección considera la implementación del Plan de Asistencia Lingüística, que incluye metodologías para identificar a las personas LEP, proporcionar servicios, establecer políticas, monitorear el LAP y recomendaciones para futuras implementaciones de LAP.

### *Propósito del Plan de Asistencia Lingüística*

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Una preocupación crítica abordada por el Título VI es la barrera del idioma que enfrentan las personas con dominio limitado del inglés (LEP) con respecto al acceso a la información y el uso del servicio de tránsito. Los operadores de tránsito deben asegurarse de que este grupo tenga acceso adecuado a los programas y actividades de la agencia, incluidas las oportunidades de participación pública.

La Orden Ejecutiva 13166, titulada "Mejorar el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés", prohíbe a los beneficiarios de fondos "restringir a un individuo de cualquier

manera en el disfrute de cualquier ventaja o privilegio disfrutado por otros que reciben cualquier servicio, ayuda, u otro beneficio bajo el programa", o de "utilizar criterios o métodos de administración que tengan el efecto de someter a las personas a discriminación debido a su raza, color u origen nacional, o tengan el efecto de derrotar o perjudicar sustancialmente el logro de los objetivos del programa con respecto a las personas de una raza en particular, color, u origen nacional".

La Circular 4702.1B de la FTA fue desarrollada por la Administración Federal de Tránsito (FTA) y detalla los requisitos administrativos y de presentación de informes para que los beneficiarios de la asistencia financiera de la FTA cumplan con el Título VI y las órdenes ejecutivas relacionadas, incluido el LEP.

El Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT) publicó una guía que dirigía a sus beneficiarios a garantizar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para los clientes de LEP. El plan de asistencia lingüística (LAP) del Center for Elders' Independence incluye un análisis de cuatro factores y un plan de implementación que cumple con los requisitos de la guía LEP del DOT.

### **Análisis de cuatro factores**

#### **Factor 1: El número o proporción de personas LEP elegibles para ser atendidas o que probablemente serán encontradas por el Center for Elders' Independence.**

El área de servicio de CEI cubre el centro y norte del condado de Alameda y todo Contra Costa. Según los datos del Censo de los Estados Unidos, el 43% de los residentes en nuestra área de servicio hablan un idioma distinto al inglés en casa y el 30% son nacidos en el extranjero. Entre la población de Medi-Cal en estos dos condados, los idiomas umbral (hablados por al menos el 5% de los beneficiarios de Medi-Cal) son español, vietnamita, cantonés y chino mandarín. Todos los participantes de CEI son beneficiarios de Medi-Cal de bajos ingresos.

Los participantes del CEI actualmente inscritos hablan 23 idiomas diferentes: el 59% tiene un idioma principal que no sea el inglés y necesita intérpretes para una comunicación oral clara y traducciones de materiales escritos. Los principales idiomas hablados por los participantes del CEI son: chino (mandarín, cantonés u otro dialecto), 32%; español, 15%; coreano 5%; tagalo 2%; vietnamita 3%; otros, menos del 1% cada uno. Los 1.080 participantes actuales de CEI son 41% asiáticos/isleños del Pacífico; 30% afroamericanos; 15% latinos; 13% blancos; 1% Nativos americanos.

#### **Factor 2: La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa.**

CEI comercializa activamente a personas mayores frágiles de 55 años o más, a través de presentaciones en persona en lugares como un Centro Comunitario Vietnamita, instalaciones

residenciales para personas mayores chinas y organizaciones hispanas; y a través de la divulgación en los medios de comunicación. Nos anunciamos en publicaciones en español y chino y estaciones de televisión por cable, y hemos recibido una cobertura favorable en muchos artículos y programas. Estos medios étnicos tienen una alta tasa de penetración dentro de sus comunidades.

**Factor 3: La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa a la vida de las personas.**

CEI-PACE es un programa de red de seguridad de cuidado a largo plazo que atiende a las personas mayores más vulnerables, frágiles y de bajos ingresos en East Bay. La investigación ha demostrado que los participantes de PACE en todo el país son más saludables, viven más tiempo, pasan menos días en hospitales y están más satisfechos con la vida y su plan de atención médica que las personas mayores comparables que no son de PACE. Los posibles afiliados a menudo le dicen al personal de admisión que no han podido acceder a los servicios de atención médica en la comunidad en general debido a problemas de barrera del idioma y/o falta de transporte, lo que pone en peligro su salud. PACE brinda atención culturalmente competente en los idiomas que nuestros participantes entienden. Sin nuestra atención médica integral basada en la comunidad y los servicios sociales, incluido el transporte, muchos tendrían que mudarse a hogares de ancianos a un mayor costo para el Estado.

**Factor 4: Los recursos disponibles para el beneficiario para el alcance LEP, así como los costos asociados con ese alcance.**

CEI es un plan de salud capitado. Recibimos un pago mensual fijo de Medicare y/o Medi-Cal por cada miembro inscrito, para lo cual estamos obligados a proporcionar todos los servicios médicos y sociales necesarios, incluidos algunos que no están disponibles a través de Medicare/Medi-Cal tradicional. Asignamos una parte de esos ingresos a actividades de divulgación/anuncios y servicios LEP, incluida la contratación de personal bilingüe (que recibe una prima salarial por sus habilidades lingüísticas); contratación con intérpretes (presenciales y en línea/telefónicos); comprar dispositivos de traducción portátiles (a través de donaciones a nuestra fundación de apoyo); y traducir e imprimir materiales escritos a varios idiomas. El costo anual estimado para todos los servicios LEP es de aproximadamente \$700,000.

### **RESUMEN**

Los resultados del Análisis de Cuatro Factores se pueden resumir de la siguiente manera: La mayoría de los participantes del CEI hablan un idioma distinto del inglés. Para garantizar una comunicación clara y una atención médica efectiva para ellos, CEI utiliza una variedad de estrategias, incluida la contratación de personal bilingüe; contratación con intérpretes (presenciales y en línea/telefónicos); la compra de dispositivos de traducción portátiles y la capacitación del personal para usarlos; traducir nuestros materiales escritos a varios idiomas,

incluidas las versiones en español y chino de nuestro sitio web; y publicidad en medios/publicaciones vernáculas.

El folleto de CEI, los folletos informativos sobre nuestros servicios, los formularios de inscripción y el manual para miembros han sido traducidos e impresos en los idiomas "umbral" de Medi-Cal para nuestra área de servicio: inglés, español, chino y vietnamita. También imprimimos estos documentos en coreano y algunos también están disponibles en tagalo e hindi. Esto excede el requisito del Título VI para nuestra área y tamaño de agencia, que solo requiere traducciones al español.

## ***Plan de implementación de asistencia lingüística***

### **Metodologías**

#### **Identificación de individuos LEP**

Como lo demuestra el Análisis de Cuatro Factores, la mayoría de los participantes del Centro para la Independencia de los Ancianos se identifican con nosotros como hablantes de un idioma principal que no sea el inglés y CEI hace esfuerzos sustanciales para garantizar que reciban servicios en el idioma que entienden. Nos comunicamos y trabajamos con agencias locales que sirven a diversas comunidades étnicas para hacerles saber que podemos atender las necesidades lingüísticas de sus clientes. Estas agencias a menudo refieren a sus clientes elegibles para PACE a CEI.

#### **Servicios**

Como se señaló anteriormente, CEI proporciona servicios y materiales escritos en varios idiomas a través de intérpretes (en persona o en línea), personal bilingüe y documentos traducidos. Con respecto al Título VI específicamente, los documentos que se ofrecen en español incluyen:

- Título VI Aviso al público
- Formulario de queja del Título VI
- Procedimientos de denuncia del título VI
- Manual para miembros, incluida la Política y los procedimientos de quejas
- Sitio web de la agencia Información sobre el título VI

Otros documentos pueden traducirse oralmente o por escrito, según corresponda.

#### **Comunicación de la disponibilidad de asistencia lingüística**

A las personas que se inscriben en el Center for Elders' Independence se les asigna un trabajador social que brinda orientación individual. Los trabajadores sociales pueden ofrecer servicios en otros idiomas según sea necesario, utilizando intérpretes, dispositivos portátiles y traducciones escritas según sea necesario. El personal de recepción de la agencia también puede ofrecer servicios de traducción a los participantes y sus familiares, según corresponda.

El sitio web de la agencia también contiene información resumida en español y chino con instrucciones sobre cómo obtener más información en otros idiomas.

#### **Monitorización**

- Los coordinadores de actividades revisan los calendarios mensuales de actividades para garantizar la diversidad cultural.
- El Director de Comunicación se asegura de que el Departamento de Anuncios esté al tanto de los cambios en el umbral que el idioma necesita.

- Todas las políticas y procedimientos relacionados con el programa son revisados anualmente por el Director de Cumplimiento, y cualquier otro personal relevante de administración/liderazgo. Los documentos se revisan según sea necesario para cumplir con todas las regulaciones aplicables.
- Las encuestas de satisfacción para el programa ofrecen una oportunidad para los consumidores y sus cuidadores para proporcionar información o sugerir servicios adicionales. El Plan del Título VI también será evaluado y actualizado según lo requiera el Programa 5310.

### **Capacitación de empleados**

- CEI lleva a cabo capacitación anual obligatoria sobre sensibilidad/diversidad cultural para todo el personal.
- La introducción a la disponibilidad de materiales traducidos y servicios de interpretación es parte de la orientación de nuevos empleados para todos los departamentos.
- Los protocolos escritos instruyen al personal sobre cómo acceder a estos servicios.

### ***Provisión de puerto seguro***

La Circular 4702.1B de la Autoridad Federal de Tránsito establece:

*"El DOT ha adoptado la Disposición de Puerto Seguro del DOJ, que describe las circunstancias que pueden proporcionar un "puerto seguro" para los recipientes con respecto a la traducción de materiales escritos para poblaciones LEP. La Disposición de Puerto Seguro estipula que, si un destinatario proporciona traducción escrita de documentos vitales para cada grupo lingüístico LEP elegible que constituye el cinco por ciento (5%) o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población total de personas elegibles para ser atendidas o que probablemente se verán afectadas o encontradas, entonces dicha acción se considerará una prueba sólida del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del destinatario. La traducción de documentos no vitales, si es necesario, se puede proporcionar oralmente. Si hay menos de 50 personas en un grupo lingüístico que alcanza el cinco por ciento (5%) de activación, el recipiente no está obligado a traducir materiales escritos vitales, pero debe proporcionar un aviso por escrito en el idioma principal del grupo lingüístico LEP del derecho a recibir interpretación oral competente de esos materiales escritos, sin costo alguno.*

*Estas disposiciones de puerto seguro se aplican únicamente a la traducción de documentos escritos. No afectan el requisito de proporcionar acceso significativo a las personas LEP a través de intérpretes orales competentes cuando los servicios de lenguaje oral sean necesarios y razonables. Un recipiente puede determinar, basándose en el análisis de cuatro factores, que, aunque un grupo lingüístico cumpla con el umbral especificado por la disposición de puerto seguro,*

*la traducción escrita puede no ser un medio eficaz para proporcionar medidas de asistencia lingüística. Por ejemplo, un recipiente puede determinar que un gran número de personas en ese grupo lingüístico tienen bajas habilidades de alfabetización en su lengua materna y, por lo tanto, requieren interpretación oral. En tales casos, la documentación de antecedentes con respecto a la determinación se proporcionará a FTA en el Programa del Título VI".*

Como se indicó anteriormente, el folleto del Center for Elders' Independence, los folletos informativos sobre nuestros servicios, los formularios de inscripción y el manual para miembros se han traducido e impreso en los idiomas "umbral" de Medi-Cal para nuestra área de servicio: español, chino, vietnamita e inglés. También imprimimos estos documentos en coreano y algunos también están disponibles en tagalo e hindi. Esto excede el requisito del Título VI para nuestra área y tamaño de agencia, que solo requiere traducciones al español.

## **Composición de comités y consejos no electos**

El Center for Elders' Independence no tiene un consejo asesor no electo relacionado con el tránsito. [Nota: La junta directiva voluntaria de nuestra agencia incluye afroamericanos, asiático-americanos y nuestra directora ejecutiva latina. También contamos con un Comité Asesor Médico Profesional compuesto por profesionales de la salud comunitaria que donan su tiempo y experiencia.]

## **Título VI Análisis de equidad**

Center for Elders' Independence no tiene instalaciones relacionadas con el tránsito.

### **Aprobación de la Junta Directiva del Programa del Título VI Del Center for Elders' Independence**

#### **UNA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA DE DIRECTORES DEL Center for Elders' Independence QUE AUTORIZAN LA PLANIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL TÍTULO VI PARA LA AGENCIA.**

CONSIDERANDO QUE, el Center for Elders' Independence desea cumplir con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, incluidas las nuevas disposiciones detalladas en la Circular FTA 4702.1B del Departamento de Transporte de los Estados Unidos, "Requisitos y pautas del Título VI para los destinatarios de la Administración Federal de Tránsito",

CONSIDERANDO QUE, la Junta Directiva desea autorizar la aprobación del plan de cumplimiento desarrollado por el personal para cumplir con las disposiciones necesarias de la Ley de Derechos Civiles,

AHORA, POR LO TANTO, SE RESUELVE, por la Junta Directiva del Center for Elders' Independence de la siguiente manera:

1. El Director Ejecutivo está autorizado a implementar los componentes del plan para cumplir con los requisitos federales.
2. El Director Ejecutivo está autorizado a implementar políticas que puedan ser necesarias para cumplir con revisiones o interpretaciones posteriores a la Ley de Derechos Civiles.

APROBADO Y ADOPTADO por la Junta Directiva del Center for Elders' Independence, Estado de California, el 15 de junio de 2023.

*Florence Raskin*  
Presidente de la Junta Directiva