

# Estudio de mejoramiento de los sistemas de acceso al lenguaje (El estudio LASI)

## ¿De qué se trataba el estudio LASI?



La **comunicación** entre médicos y pacientes puede ser un problema cuando no hablan el mismo idioma.

El estudio LASI preguntó: ¿Podemos **mejorar la comunicación** proporcionando **intérpretes profesionales usando video**?



## ¿Por qué es importante el estudio LASI?



1 de cada 5 adultos en los EE. UU. habla un idioma que no es inglés en el hogar.

La mala comunicación entre médicos y pacientes conduce a:

- Peor calidad de atención médica
- Menos servicios de salud preventiva
- Más malentendidos sobre medicamentos
- Menos participación en la toma de decisiones de salud

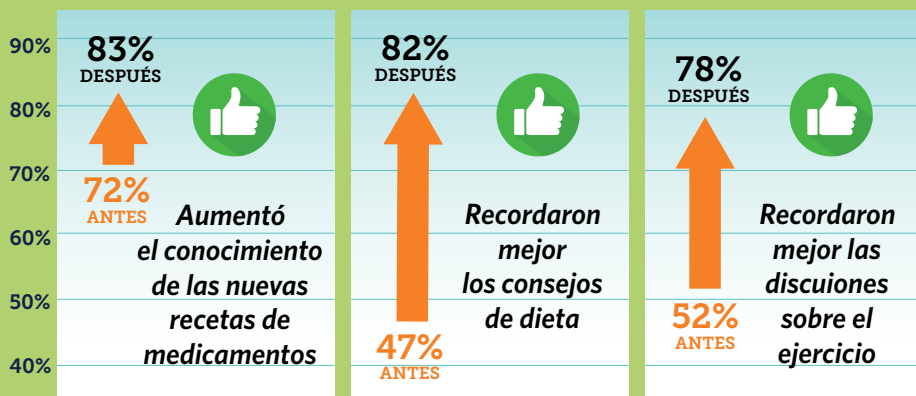
## ¿Quiénes participaron en el estudio?

- 1300 pacientes de atención primaria que hablan chino, español o inglés, respondieron encuestas
- 189 pacientes y sus médicos tuvieron una visita grabada en audio
- 31 pacientes participaron en grupos focales
- 16 médicos de atención primaria hicieron entrevistas profundas

## ¿Qué encontró nuestro estudio LASI?

Entre nuestros pacientes (**¡USTED!**):

Para pacientes cuyo idioma principal no es el inglés, el programa LASI:



Más pacientes **completaron sus pruebas de laboratorio** en 30 días

Los pacientes calificaron a los intérpretes de video al mismo nivel alto como los intérpretes en persona y mejor que los intérpretes por teléfono



“El intérprete de video interpreta bastante bien. Es similar al intérprete en persona. Puedo verlo claramente. Incluso puede ver mi garganta desde la cámara. Ambos podemos vernos y entendernos.”

— Paciente de la UCSF



**Pero también encontramos margen para mejorar:**

- ☹ Hablan menos con sus médicos sobre sus experiencias personales y estilos de vida
- ☹ Discutieron menos sus temas de salud durante visitas que los que hablan inglés
- ☹ Raramente utilizan intérpretes profesionales cuando hablan con el personal de recepción y los asistentes médicos

Entre nuestros médicos de la UCSF:



A los médicos también les gustaba tener los intérpretes de video.



“[Ahora,] supongo que voy a tener un intérprete de video. Creo que es absolutamente fantástico. Es muy conveniente... inmediatamente se puede obtener un intérprete por video o audio, y a los pacientes realmente les gusta.”

— Médico de la UCSF



## ¿Qué es lo que sigue?

En la UCSF, estamos:

- ✓ Permitiendo más tiempo para las visitas que requieren intérpretes profesionales.
- ✓ Explorando la mejor manera de utilizar intérpretes profesionales con el personal de recepción y asistentes médicos
- ✓ Trabajando en mejorar las señales en varios idiomas
- ✓ Garantizando la presencia de intérpretes profesionales para las visitas de video y telefónicas

USTED puede hacer lo siguiente:

- ✓ Si los médicos, el personal o los asistentes médicos no hablan su idioma, **solicite un intérprete** por teléfono o por video
- ✓ Asegúrese de **discutir con su médico** los problemas que pueden afectar su salud, como **cambios emocionales, estrés familiar, dieta y ejercicio.**

## What was the LASI Study about?



Communication between doctors and patients can be a *problem* when they *don't speak the same language*.

The LASI Study asked: Can we *improve communication* by providing *professional interpreters using video*?



## Why is the LASI Study important?



1 out of every 5 adults in the U.S. speaks a language other than English at home.

Poor communication between doctors and patients leads to:

- Worse health care quality
- Fewer preventive health services
- More misunderstandings about medicines
- Less participation in health decision-making

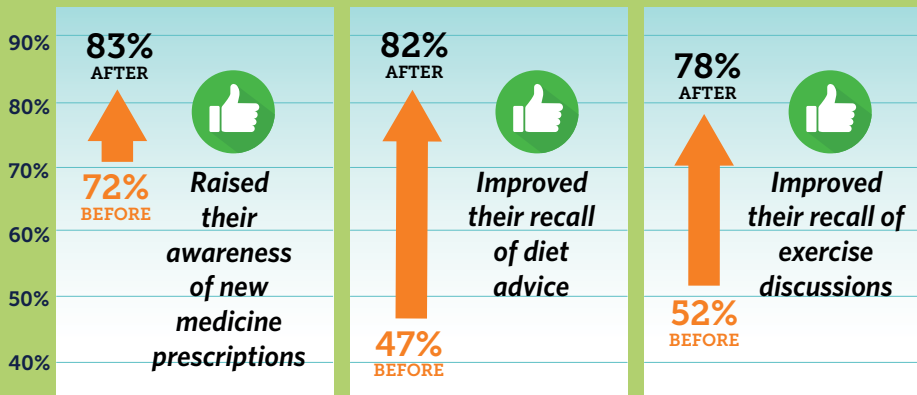
## Who participated in the study?

- 1300 Chinese, Spanish and English speaking primary care patients answered surveys
- 189 patients and their doctors had a visit audio-taped
- 31 patients participated in focus groups
- 16 primary care doctors did in-depth interviews

## What did our LASI Study find?

### Among our patients (YOU!):

For patients whose main language is not English, the LASI Program:



- More patients **completed their lab tests** within 30 days
- Patients rated video interpreters as high as in-person interpreters, and better than telephone interpreters

"The video interpreter interprets quite well. He is similar to the on-site interpreter. I can see him clearly. He can even see my throat from the camera. Both of us can see each other and understand each other."

— UCSF Patient



## What's next?

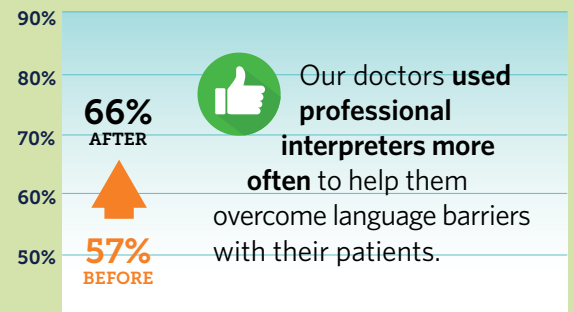
### At UCSF, we are:

- Allowing more time for visits requiring professional interpreters
- Exploring how best to use professional interpreters with front desk staff and medical assistants
- Working on better signage in multiple languages
- Ensuring professional interpreters are present for video and telephone visits

### And for YOU:

- If doctors, staff, or medical assistants don't speak your language, **ask for an interpreter** over the telephone or using the video interpreter
- Make sure you **discuss with your doctor** issues that can affect your health—like **emotional changes, family stresses, diet, and exercise!**

### Among our UCSF physicians:



Doctors also liked having the video interpreters.

"[Now, I] assume I'm going to have a video interpreter. I think it's absolutely fantastic. It is so convenient...you can immediately get a video or an audio interpreter, and patients actually really like it."

— UCSF Physician



### But we also found room for improvement:

Patients whose main language is not English:

- Talked less with their doctors about their personal experiences and lifestyles
- Discussed fewer health topics during their visits than English speakers
- Rarely used professional interpreters when talking to front desk staff and medical assistants