



Highlights of [GAO-08-535](#), a report to congressional requesters

Why GAO Did This Study

The Department of Veterans Affairs (VA) faces challenges in bridging language and cultural barriers as it seeks to provide quality health care services to an increasingly diverse veteran population in terms of race, ethnicity, sex, and age. To meet the needs of veterans with limited English proficiency (LEP), VA issued an LEP Directive that provides guidance for medical centers in assessing language needs and, if needed, developing language access services designed to ensure effective communication between English-speaking providers and those with LEP. In addition, VA is also challenged to deliver health care services in ways that are culturally appropriate—that is, respectful of and responsive to the cultural values of a diverse veteran population. In light of these challenges, GAO was asked to discuss the (1) actions VA has taken to implement its LEP Directive and the status of veterans' utilization of language access services, and (2) efforts VA has made to provide culturally appropriate health care services.

GAO reviewed VA's policies and the LEP Directive, interviewed VA officials and reviewed efforts by 6 VA medical centers and 10 other VA facilities to implement VA's LEP Directive and to provide culturally appropriate health care services. GAO also reviewed documents from 17 other VA medical centers related to implementation of the LEP Directive.

To view the full product, including the scope and methodology, click on [GAO-08-535](#). For more information, contact Randall B. Williamson, (202) 512-7114, williamsonr@gao.gov.

VA HEALTH CARE

Facilities Have Taken Action to Provide Language Access Services and Culturally Appropriate Care to a Diverse Veteran Population

What GAO Found

VA reported that as of June 2007, all of its medical centers had taken action to implement the guidance in VA's LEP Directive. Specifically, medical center officials told VA that they had assessed the language needs of their veteran service populations, and, if necessary, developed language assistance policies and offered language access services, including providing translated materials and interpretation services. The VA medical centers GAO reviewed provided translated materials to meet the various language needs of their veteran service populations and offered interpretation services as well. For example, VA medical centers maintained a list of bilingual medical center staff who can provide interpretation services during a clinical encounter between a provider and a veteran with LEP. In addition, five of the six VA medical centers GAO reviewed can access telephone interpretation services that are provided through a contract to help ensure that medical staff can communicate with veterans and their families with LEP. According to officials at medical centers GAO reviewed, utilization of language access services is low. However, VA officials told GAO that they expect the demand for language access services to grow as the increasingly diverse military servicemember population transitions to veteran status.

VA medical centers are addressing the need for culturally appropriate health care services through staff training and tailoring health care services. Medical centers provide training for medical center staff to facilitate the delivery of culturally appropriate health care services including an annual mandatory training on the health care needs of veterans in various age groups. VA medical centers and other VA facilities GAO reviewed have implemented a variety of measures to meet the needs of their culturally diverse veteran populations. For example, three VA facilities GAO reviewed offer spiritual services, such as the use of medicine men and traditional healing rituals, in order to meet the needs of Native American veterans. Also, VA has minority veterans program coordinators at each medical center to identify barriers to health care for minorities and advise medical center officials in developing services to make health care more accessible and culturally appropriate for minority veteran populations. VA medical centers GAO reviewed have also initiated outreach efforts to promote the availability of culturally appropriate care.

In commenting on a draft of this report, VA stated that it agreed with the information presented as it pertained to VA.



Lo más destacado de la [GAO-08-535](#), informe enviado a los legisladores solicitantes.

Motivos de este estudio de la GAO

El Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA) se enfrenta a retos en su empeño por sobrepasar barreras culturales y de lenguaje para proporcionar buenos servicios de atención de salud a una población de veteranos que es cada vez más diversa en cuanto a raza, origen étnico, sexo y edad. A fin de satisfacer las necesidades de los veteranos que tienen conocimiento limitado de inglés (LEP, por sus siglas en inglés), el VA emitió una Directiva LEP para guiar a los centros médicos en su evaluación de la necesidad de servicios lingüísticos y, cuando era necesario, establecerlos con el fin de asegurar la comunicación eficaz entre los proveedores anglófonos y los que tienen LEP. Además, el VA también se enfrenta al reto de prestar servicios de atención de salud en formas que sean culturalmente aceptables; es decir, que respeten los valores culturales de una población diversa de veteranos y sean sensibles a esos valores. En vista de estos retos, se pidió a la GAO que analice (1) las medidas que el VA ha tomado para aplicar su Directiva LEP y el estado relativo de la utilización de los servicios lingüísticos por parte de los veteranos y (2) los esfuerzos que el VA ha realizado para proporcionar servicios de atención de salud culturalmente aceptables.

La GAO examinó las políticas del VA y la Directiva LEP, entrevistó a funcionarios del VA y examinó los empeños de 6 centros médicos y 10 establecimientos más del VA dirigidos a la aplicación de la Directiva LEP del VA y a la prestación de servicios de atención de salud culturalmente aceptables.

Para ver el informe completo, su ámbito y metodología, pulse en [GAO-08-535](#). Para más información, llame a Randall B. Williamson, (202) 512-7144, williamsonr@gao.gov.

LA ATENCIÓN DE SALUD Y EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DE LOS VETERANOS (VA)

Algunos centros han tomado medidas para proporcionar servicios lingüísticos y atención culturalmente aceptable a una población diversa de veteranos

Conclusiones de la GAO

El VA informó que en junio de 2007, todos sus centros médicos habían tomado medidas para aplicar lo estipulado en la Directiva LEP del VA. En concreto, los funcionarios de los centros médicos informaron al VA que habían evaluado las necesidades lingüísticas de sus poblaciones de veteranos y que, cuando era necesario, habían elaborado políticas de asistencia lingüística y ofrecido servicios lingüísticos, lo que incluía información traducida y servicios de interpretación. Los centros médicos del VA que la GAO examinó proporcionaron información traducida para satisfacer las diferentes necesidades lingüísticas de los veteranos a los que atienden, y también ofrecieron servicios de interpretación. Por ejemplo, los centros médicos del VA tenían una lista de su personal bilingüe que podía interpretar durante una consulta clínica entre un proveedor y un veterano con LEP. Además, cinco de los seis centros médicos del VA que la GAO examinó tienen acceso a servicios de interpretación telefónica proporcionados por contrato, lo cual ayuda a garantizar que el personal médico pueda comunicarse con los veteranos y sus familiares que tienen LEP. Según los funcionarios en los centros médicos que la GAO examinó, los servicios lingüísticos se utilizan poco. Sin embargo, los funcionarios del VA informaron a la GAO que ellos anticipan un aumento en la demanda de servicios lingüísticos en vista de la diversidad cada vez mayor de los militares que pasan a ser veteranos.

Con manera de abordar la necesidad de atención de salud culturalmente aceptable, los centros médicos del VA ofrecen capacitación de personal y adaptan sus servicios de atención de salud. Los centros médicos capacitan a su personal para facilitar la prestación de servicios de atención de salud culturalmente aceptables, lo cual incluye capacitación anual obligatoria sobre las necesidades de atención de salud de los veteranos en diferentes grupos de edad. Los centros médicos del VA y otras instalaciones que la GAO examinó han puesto en marcha una serie de medidas para responder a las necesidades de sus poblaciones de veteranos culturalmente diversas. Por ejemplo, tres instalaciones del VA que la GAO examinó ofrecen servicios espirituales, como curanderos y rituales tradicionales de curación, para satisfacer las necesidades de los veteranos que sean indios nativos de los EEUU. Así mismo, en cada centro médico el VA tiene coordinadores de programas para los veteranos que forman parte de grupos de minoría. Estos coordinadores identifican los obstáculos que se interponen a la atención de salud de las minorías, y asesoran a los funcionarios de los centros médicos en la elaboración de servicios para que la atención de salud sea más accesible y culturalmente aceptable para los veteranos que forman parte de grupos de minoría. Los centros médicos del VA que la GAO examinó también han iniciado actividades de divulgación para promover la disponibilidad de atención de salud culturalmente aceptable.

El VA, al comentar sobre una versión preliminar de este informe, afirmó que estaba de acuerdo con la información relativa al VA que se presenta.