



VT Human Rights Commission
14-16 Baldwin Street
Montpelier, VT 05633-6301
<http://hrc.vermont.gov>

[phone] 802-828-2480
[fax] 802-828-2481
[tdd] 877-294-9200
[toll free] 1-800-416-2010

INFORME DE INVESTIGACIÓN

N.º de caso del HRC: PA20-0009

DEMANDANTE: Maria Ester Gutierrez

DEMANDADO: Centro Médico University of Vermont

CARGO: Discriminación en un establecimiento público por nacionalidad

RESUMEN DE LA DENUNCIA

La Sra. Gutierrez viajó desde Argentina a Vermont para solicitar atención médica en el Centro Médico University of Vermont (UVMCMC, en inglés, en adelante UVMCMC) por su cáncer de mama. La Sra. Gutierrez solo habla español y necesita servicios de interpretación y traducción. Sin embargo, en numerosas visitas al UVMCMC por varios años, el UVMCMC no le proporcionó los servicios adecuados de interpretación y traducción. Cuando se le proveyó un intérprete en persona o una interpretación virtual, la Sra. Gutierrez experimentó una comunicación que no entendió o que hizo que sacara conclusiones erróneas sobre su salud. Su hija, quien generalmente la acompañaba, fue obligada directa o indirectamente a interpretar para su madre en varias ocasiones. El UVMCMC tampoco proveyó documentos traducidos incluso cuando la Sra. Gutierrez o su hija específicamente solicitaron materiales traducidos.

RESUMEN DE LA RESPUESTA

La política del UVMMC es proveer una comunicación efectiva a todos los pacientes que reciben atención médica. El UVMMC capacita a su personal sobre comunicación efectiva y acceso al lenguaje. El UVMMC reconoce que siempre hay posibilidad de mejorar la prestación de servicios, pero niega las acusaciones de la Sra. Gutierrez de que no se proveyó una comunicación efectiva.

RECOMENDACIONES PRELIMINARES

La investigación realiza una recomendación preliminar al Comité de Derechos Humanos (HRC, en inglés) para que encuentre los **motivos razonables** para creer que el UVMMC discriminó a la Sra. Gutierrez por su nacionalidad.

DOCUMENTOS

Investigación

- Demanda – 2/25/2020
- Respuesta – 4/17/2020
- Correo electrónico de Mercedes Avila, hija de la demandante, al HRC – 4/13/2020
- Correo electrónico de Mercedes Avila, hija de la demandante, al HRC – 5/5/2020
- Correo electrónico de la Sra. Avila, hija de la demandante, al HRC – 6/2/2020
- Correo electrónico de Clara Avila, hija de la demandante, al HRC – 6/29/2020
- Correo electrónico de Erika Smart, abogada del UVMMC, al HRC – 2/9/2021
- Correo electrónico de Erika Smart, abogada del UVMMC, al HRC – 10/22/2021

- Correo electrónico de Erika Smart, abogada del UVMMC, al HRC – 11/30/2021

Centro Médico University of Vermont

Políticas

- Política de Servicios de interpretación para personas con dominio limitado de inglés – 6/20/2019
- Política de Servicios de interpretación para personas sordas, con dificultades auditivas y sordociegas – 6/20/2019
- Política de Quejas

Informes de cumplimiento

- Informe de cumplimiento de 6 meses del UVMMC – 5/18/2018
- Informe de cumplimiento de 12 meses del UVMMC – 11/20/2018

Mensajes del paciente

- Mensaje del paciente de Jennifer Sargent, enfermera profesional, a Maria Gutierrez, demandante – 2/27/2019
- Mensaje del paciente de Jessica Rickstad a Maria Gutierrez, demandante – 2/28/2019
- Mensaje del paciente de Maria Gutierrez, demandante, a Jennifer L. Jackman – 4/4/2019
- Mensaje del paciente de James Williamson a Maria Gutierrez, demandante – 5/8/2020
- Mensaje del paciente de Maria Gutierrez, demandante, a la Dra. Karen E. Abernathy – 6/9/2019
- Mensaje del paciente de Stephanie Calderwood, enfermera profesional, a Maria Gutierrez, demandante – 8/22/2019
- Mensaje del paciente de Kimberly Brant, practicante certificada de enfermería, a Maria Gutierrez, demandante – 10/3/2019
- Mensaje del paciente de Katherine Boyd, Atención Médica Primaria, a Maria Gutierrez, demandante – 1/20/2020

- Mensaje del paciente del Centro Médico UVM, Atención Médica Primaria de Adultos, a Maria Gutierrez, demandante – 3/12/2020
- Mensaje del paciente de Karen Stern, practicante certificada de enfermería, a Maria Gutierrez, demandante – 3/24/2020

Otros documentos

- Contrato del UVMMC para el servicio de interpretación de Stratus Video – 2016
- Queja a la Oficina de Defensa del Paciente y la Familia – 4/9/2018
- Minutos de la reunión de los servicios de Interpretación Remota por Video (VRI, en inglés) y Reparación Tecnológica – 4/16/2018
- Notas de admisión y Evaluación de riesgo para el alta de Maria Gutierrez, demandante – 1/17/2019-1/24/2019
- Informe clínico de Maria Gutierrez, demandante – 5/22/2019
- Informe médico de Maria Gutierrez – 12/4/2018-12/13/2019
- Informe *SAFE* – 12/13/2019
- Política de bienvenida de recomendaciones en respuesta al coronavirus (COVID-19) revisada – 6/15/2020
- Registro de interpretación a través de Stratus – 12/2018-5/2021
- Registros de investigación del intérprete – 2019-2020
- Informe del detalle de la llamada de VRI – 2018-2021
- Formulario de evaluación de la comunicación
- Agenda de orientación para nuevos empleados
- Aviso de no discriminación del UVMMC
- Plantilla de la tarjeta de bolsillo del UVMMC
- Folleto para empleados del UVMMC, ¿Qué modalidad debería usar?

Fotos

- Captura de pantalla del Contacto principal de *Epic* de Maria Gutierrez, demandante

- Captura de pantalla de las Cartas de *MyChart* a Maria Gutierrez, demandante
- Captura de pantalla del Adjunto de alta de *MyChart*

Correos electrónicos

- Correo electrónico de Lynette Reep, intérprete, a Mercedes Avila, hija de la demandante – 1/8/2019
- Correo electrónico de Lynette Reep, coordinadora de intérpretes, a Mercedes Avila, hija de la demandante – 1/15/2019
- Correo electrónico de Lynette Reep, coordinadora de intérpretes, a Mercedes Avila, hija de la demandante – 1/16/2019
- Correo electrónico de Lynette Reep, coordinadora de intérpretes, a Mercedes Avila, hija de la demandante – 1/17/2019

Cartas

- Carta en inglés y en español de Kathleen Carey, defensora del paciente y de la familia, a Maria Gutierrez, demandante – 3/18/2020

Grabaciones

- Conversación entre Mercedes Avila, hija de la demandante, y el empleado de registro por Maria Gutierrez, demandante – 12/21/2018
- Conversación entre Mercedes Avila, hija de la demandante, y Carmel Thomas, directora de enfermeros profesionales por Maria Gutierrez, demandante – 1/21/2019
- Conversación entre Mercedes Avila, hija de la demandante, y Kathleen Carey, defensora del paciente por Maria Gutierrez, demandante – 12/13/2019
- Conversación entre Elaine Perry, fisioterapeuta, y Maria Gutierrez, demandante – 5/2020

ENTREVISTAS

- Maria Gutierrez, demandante – 10/16/2020
- Mercedes Avila, hija de la demandante – 10/26/2020
- Dra. Kim Dittus, oncólogo del UVMMC – 2/5/2021
- Julianna Ingalls, enfermera profesional del UVMMC – 2/9/2021
- Lynette Reep, coordinadora de intérpretes del UVMMC – 2/10/2021
- Betsy Sussman, radióloga diagnóstica del UVMMC – 3/19/2021
- Dra. Michelle Sowden, profesora adjunta de cirugía del UVMMC – 3/29/2021
- Michele Mosley, trabajadora social de pacientes oncológicos ambulatorios del UVMMC – 3/30/2021
- Dra. Karen Abernathy, proveedora de atención médica primaria del UVMMC – 4/5/2021
- Michelle Rickard, enfermera profesional del UVMMC – 4/5/2021
- Penelope Gibson, asistente médica del UVMMC – 4/5/2021
- Kathleen Carey, defensora del paciente y la familia del UVMMC – 4/6/2021
- Barbara Lindberg, enfermera profesional del UVMMC – 6/9/2021
- Dr. Chris Holmes, médico responsable del UVMMC – 6/28/2021
- Karen Stern, practicante certificada de enfermería del UVMMC – 7/26/2021
- Celeste Baker, coordinadora de admisión del UVMMC – 7/28/2021
- Michael Higgins, asistente médico del UVMMC – 8/9/2021
- Amy Larow, asistente médica del UVMMC – 8/25/2021
- Kristin Grover, desarrolladora de programas e investigadora de la University of Vermont - 7/22/2021
- Clara Avila, hija de la demandante – 9/30/2021
- Alita Perez-Tamayo, ex residente de Cirugía General del UVMMC – 10/25/2021
- Anna Maynard, enfermera profesional del UVMMC – 10/26/2021

- Maria, Senfleber, defensora del paciente y la familia – 10/26/2021
- Mary Alice Favro, compañera de trabajo y amiga de Mercedes Avila, hija de la demandante – 11/3/2021
- Dr. Havaleh Gagne, oncólogo de radioterapia del UVMMC – 11/5/2021
- Karen Willet, enfermera de radioterapia oncológica del UVMMC – 11/19/2021
- Megan Stem-Cobb, asistente certificada de enfermería del UVMMC – 11/23/2021
- Stephanie Calderwood, enfermera profesional del UVMMC – 11/29/2021
- Dr. Peter Kaufman, oncólogo del UVMMC – 11/30/2021

HISTORIA DE LOS HECHOS

2018

Maria Gutierrez es oriunda de Argentina.¹ En Argentina, a la Sra. Gutierrez se le diagnosticó cáncer de mama después de hacerse una mamografía y una biopsia.² En noviembre, la Sra. Gutierrez se mudó de Argentina a Vermont para recibir tratamiento médico en EE. UU.³ Se mudó con su hija, Mercedes Avila, a South Burlington, Vermont.⁴ La Sra. Gutierrez contrató un seguro privado y planeaba recibir atención en el Centro Médico University of Vermont (University of Vermont Medical Center, UVMMC).⁵

La Sra. Gutierrez habla español y no habla inglés.⁶ La Sra. Avila, quien habla español e inglés, ayudó a la Sra. Gutierrez con los preparativos para recibir atención médica y le informó al UVMMC que la Sra.

¹ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

² Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/11/2018.

³ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

⁴ *Id.*

⁵ *Id.*

⁶ *Id.*

Gutierrez no hablaba inglés y que necesitaría un intérprete.⁷ El UVMMC recibió documentos de la Sra. Gutierrez del prestador médico de Argentina y los tradujo al inglés.⁸ El 4 de diciembre, la Dra. Michelle Sowden pidió una biopsia de la Sra. Gutierrez y escribió que "necesitaría un intérprete de español".⁹

El 11 de diciembre, la Sra. Gutierrez asistió a una consulta de paciente nuevo con la Dra. Sowden.¹⁰ La hija de la Sra. Gutierrez, la Sra. Avila, también asistió a la cita.¹¹ La Dra. Sowden usó un intérprete en persona para la cita con la Sra. Gutierrez y abordaron los detalles del tratamiento de la Sra. Gutierrez, tales como la cirugía y la radioterapia.¹²

El 12 de diciembre, la Sra. Gutierrez junto con la Sra. Avila, asistieron a una cita con el Dr. Peter Kaufman.¹³ La Sra. Gutierrez y la Sra. Avila saludaron al Dr. Kaufman cuando entraron a la oficina.¹⁴ La Sra. Gutierrez habló en español y la Sra. Avila en inglés.¹⁵ El Dr. Kaufman no usó un intérprete para la cita y sus notas en el informe médico de la Sra. Gutierrez no mencionan la interpretación.¹⁶ En su entrevista, afirmó que "[la Sra. Gutierrez] tiene una comprensión moderadamente razonable de inglés... Recuerdo que [la hija] tradujo una cantidad modesta de lo que yo estaba diciendo".¹⁷ Según la Sra. Avila, el Dr. Kaufman dirigió la comunicación a la Sra. Avila sin mirar a la Sra. Gutierrez por la duración de la cita.¹⁸ Según el Dr. Kaufman, él habló tanto con la Sra. Gutierrez como con la Sra. Avila.¹⁹ En su entrevista, el Dr. Kaufman dijo: "tengo una buena lectura sobre el comportamiento y

⁷*Id.*

⁸ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/11/2018.

⁹ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/4/2018.

¹⁰ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/11/2018.

¹¹ *Id.*

¹² *Id.*

¹³ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/12/2018.

¹⁴ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

¹⁵ *Id.*

¹⁶ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/12/2018.

¹⁷ Entrevista con el Dr. Kaufman, 11/30/2020.

¹⁸ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

¹⁹ Entrevista con el Dr. Kaufman, 11/30/2020.

los deseos de mis pacientes y de los familiares...tanto [la Sra. Gutierrez] como su hija estaban totalmente cómodas conmigo hablándoles y la hija traduciendo cuando era necesario."²⁰

En la entrevista con la Sra. Gutierrez, ella afirmó: "el hospital dice que yo pedí que mi hija interpretara por mí...Eso no es correcto, es una mentira".²¹ Dijo que conseguir un intérprete "era una batalla; no es tan simple como pedir un intérprete y obtener uno."²² Por la poca interpretación en la cita del Dr. Kaufman, la Sra. Avila pidió que a la Sra. Gutierrez se la cambiara a un oncólogo diferente y el UVMMC la cambió a la oncóloga Dra. Kim Dittus.²³ La respuesta del UVMMC indicaba que el Dr. Kaufman era nuevo en el UVMMC y que la Sra. Gutierrez era una de las primeras pacientes que trataba en la clínica.²⁴ No obstante, nadie en el UVMMC le informó al Dr. Kaufman sobre la razón por la que la Sra. Gutierrez había cambiado de oncólogo y el Dr. Kaufman pensó que podría haber cambiado porque prefería una oncóloga mujer.²⁵

El 21 de diciembre, la Sra. Gutierrez estaba en el área de registro de oncología antes de su cita para un estudio TEP.²⁶ La Sra. Avila también estaba presente con su madre.²⁷ El UVMMC no tenía un intérprete para la Sra. Gutierrez y el empleado del registro le dijo a la Sra. Avila que si la Sra. Gutierrez no hablaba inglés y la Sra. Avila no estaba dispuesta a interpretar, entonces el procedimiento no se podía realizar.²⁸ La Sra. Avila grabó parte de su conversación con el empleado:

Empleado: Tenemos que pedirles algunas firmas.

²⁰ *Id.*

²¹ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

²² *Id.*

²³ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

²⁴ Respuesta, 4/17/2020

²⁵ Entrevista con el Dr. Kaufman, 11/30/2020.

²⁶ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

²⁷ *Id.*

²⁸ *Id.*

Sra. Avila: ¿Tienen un intérprete? Ella no habla inglés.

Empleado: ¿Quiere que, em...entonces usted no va a hablar por ella...o sí?

Sra. Avila: Yo soy su hija.

Empleado: Entonces sí puede.

Sra. Avila: No, no pueden. Por ley, ustedes tienen que tener un intérprete.

Empleado: Bueno. No tenemos uno aquí. Quiero decir, si usted... para firmar... ¿o se refiere para el procedimiento?

Sra. Avila: Ustedes tienen que tener un intérprete cuando alguien no habla inglés...

Empleado: Si nosotros le explicamos a usted lo que ella está firmando, ¿puede ella firmar su nombre?²⁹

2019

El 3 de enero, la Sra. Gutierrez y la Sra. Avila asistieron a la cita con la Dra. Dittus.³⁰ La Dra. Dittus usó un intérprete a través de iPad para hablar con la Sra. Gutierrez sobre su medicación para el cáncer.³¹ La Dra. Dittus dijo que tenían que pasar 3 meses para que la Sra. Gutierrez empezara a notar los efectos de la medicación.³² Sin embargo, el intérprete no interpretó por completo cada pregunta y respuesta de las personas y la Sra. Gutierrez escuchó que el intérprete dijo que, con esos medicamentos, ella tendría "tres meses de vida".³³ La Sra. Gutierrez creyó que solo tenía tres meses de vida y se puso tan nerviosa que

²⁹ Grabación de la conversación entre Mercedes Avila y el empleado del registro del UVMMC, 12/21/2018.

³⁰ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

³¹ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/3/2019; Informe de Stratus del UVMMC, 1/3/2019.

³² Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

³³ *Id.*

empezó a llorar.³⁴ La Dra. Dittus no se dio cuenta de que la Sra. Gutierrez creía que tenía solo 3 meses de vida.³⁵ La Sra. Avila le dijo a la Sra. Gutierrez muchas veces, por varios días después de la cita, que lo que la Sra. Gutierrez había escuchado no era lo que la médica había dicho.³⁶

El 7 de enero, la Sra. Avila, quien trabaja para la University of Vermont como profesora asociada de pediatría y profesora adjunta asistente de enfermería,³⁷ habló con Lynette Reep, la coordinadora de intérpretes del UVMMC y le mencionó los problemas que la Sra. Gutierrez había estado teniendo con la interpretación en el UVMMC.³⁸

El 8 de enero, la Sra. Reep le envió un correo electrónico a la Sra. Avila pidiéndole que le envíe información sobre los problemas que la Sra. Avila había tenido con los servicios de interpretación cuando la Sra. Gutierrez estuvo en el UVMMC.³⁹ La Sra. Avila respondió ese mismo día y escribió:

Sí, lo haré este fin de semana. Estamos en el hospital ahora en cardiología McClure 1 y no tienen un intérprete. Dijeron que yo podía interpretar. Les dije que no y que están obligados por ley a tener uno. Pasa siempre. Se vuelve ridículo y cansador.⁴⁰

El informe médico de la Sra. Gutierrez indica que ella se hizo un ecocardiograma ese día y el informe no menciona nada sobre interpretación.⁴¹ Sin embargo, después de que la Sra. Avila le enviara un correo electrónico a la Sra. Reep, el personal del UVMMC le dijo a la Sra. Avila que habían encontrado a alguien que podía hablarle en

³⁴ *Id.*

³⁵ Entrevista con la Dra. Dittus, 2/5/2021.

³⁶ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

³⁷ University of Vermont, Escuela de Enfermería y Servicios de Salud, disponible en: https://www.uvm.edu/cnhs/csd/profiles/maria_mercedes_avila_phd (visto por última vez el 10/6/2021).

³⁸ Entrevista con Mercedes Avila, 10/26/2020.

³⁹ Correo electrónico de la Sra. Reep a Mercedes Avila, 1/8/2019.

⁴⁰ Correo electrónico de la Sra. Avila a la Sra. Reep, 1/8/2019.

⁴¹ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 08/01/2019.

español a la Sra. Gutierrez.⁴² Una técnica entró y dijo "hola" y la Sra. Gutierrez estaba entusiasmada de que podría comunicarse con el médico.⁴³ La técnica empezó a mirar a la Sra. Avila porque no sabía suficiente español para comunicarse con la Sra. Gutierrez.⁴⁴ La técnica le dijo a la Sra. Avila que vivió en Méjico por un año y que sabía un poco de vocabulario pero que necesitaría ayuda de la Sra. Avila.⁴⁵ Por ejemplo, la técnica le preguntó a la Sra. Avila cómo se dice brasier en español.⁴⁶

La técnica comenzó a hacer el ultrasonido y la Sra. Avila permaneció en la habitación.⁴⁷ La Sra. Gutierrez le preguntó a la técnica si su corazón se veía bien o si veía algún problema.⁴⁸ La técnica le dijo que estaba bien y la Sra. Avila le explicó a la técnica que la Sra. Gutierrez había estado preguntado si su corazón estaba bien para tener la cirugía que necesitaba.⁴⁹ La técnica le dijo a la Sra. Avila que no podía dar ese tipo de información y la Sra. Avila le dijo a la Sra. Gutierrez que no sabrían exactamente si su corazón estaba bien para la cirugía hasta que el doctor revisara la información.⁵⁰ La Sra. Gutierrez estaba decepcionada porque pensó que su corazón estaba bien para la cirugía y se dio cuenta entonces que tendría que esperar para saberlo.⁵¹ En su entrevista, la Sra. Avila declaró que, mientras la técnica salía de la habitación con la Sra. Gutierrez y la Sra. Avila, la técnica estaba llorando y dijo que no aceptaría interpretar de nuevo porque se dio cuenta de la angustia que le causó la interacción a la Sra. Gutierrez.⁵² El informe médico de la Sra. Gutierrez menciona a Kristin Smith como ecografista del

⁴² Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

⁴³ *Id.*

⁴⁴ *Id.*

⁴⁵ *Id.*

⁴⁶ *Id.*

⁴⁷ *Id.*

⁴⁸ *Id.*

⁴⁹ *Id.*

⁵⁰ *Id.*

⁵¹ *Id.*

⁵² *Id.*

ecocardiograma de la Sra. Gutierrez.⁵³ Kristin Smith no trabaja más en el UVMMC y no respondió a los pedidos para una entrevista.

La Sra. Reep respondió de nuevo ese mismo día y escribió:

...Lamento mucho escuchar eso.

Si puede tomar algunas notas usted misma y mandarme los detalles después: en lo posible sobre fechas, horarios y personas con las que habló y crearé un informe SAFE⁵⁴ para prestarle más atención al problema.

Mis disculpas de nuevo y gracias por su ayuda.

(Por cierto, también puede reportarlo a la Oficina de Defensa del Paciente y la Familia llamando al 847-3500) ...⁵⁵

La Sra. Avila escribió:

Consiguieron una ecografista que habla un español limitado porque vivió en Méjico por un año. Esto no solo es una violación seria sino también un problema de seguridad, ella no sabe [cita textual] las palabras y me las pregunta a mí. Presenté dos quejas con oficina de defensa del paciente en el pasado y no hicieron nada. Es un grupo de voluntarios que no tiene poder.⁵⁶

La Sra. Reep escribió:

... ¿Defensa del paciente? Es un departamento formal y lo maneja el personal, no está formado por voluntarios. ¿Le gustaría que contacte al director para

⁵³ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/8/2019.

⁵⁴ Un informe SAFE es un documento interno que los miembros del personal crean cuando hay una situación que puede haber puesto al paciente en riesgo.

⁵⁵ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Avila, 1/8/2019.

⁵⁶ Correo electrónico de la Sra. Avila a la Sra. Reep, 1/8/2019.

hablar sobre esto? Si puede darme (cuando tenga un momento), fecha, hora y cualquier nombre yo me haré cargo ABSOLUTAMENTE de hacer el seguimiento de esto por otros canales...⁵⁷

La Sra. Avila escribió:

Bueno, lo haré. Mi madre tiene una biopsia pulmonar el 1/22, me llamaron por el preoperatorio y para mandar instrucciones para la preparación, les dije que tenían que mandarlas en español, ella dijo que no las tenían en español y les dije que las tenían que traducir rápido porque yo no soy la paciente y tiene dos semanas para enviárselas a mi mamá.

El 12 de enero, la Sra. Gutierrez, junto con la Sra. Avila, asistieron a la cita con el Asistente Médico Michael Higgins, quien no usó un intérprete.⁵⁸ En su entrevista, el Asistente Higgins declaró que no recordaba los detalles de sus interacciones específicas con la Sra. Gutierrez pero que cuando un paciente habla un idioma distinto del inglés, él trata de tener un intérprete o usar un iPad.⁵⁹ Las notas del informe médico del Asistente Higgins indican que "la hija de la paciente interpretó este encuentro médico para ella ya que así lo prefiere (la paciente) y no quiso utilizar el servicio de interpretación".⁶⁰

El 15 de enero, la Sra. Reep le envió un correo electrónico a la Sra. Avila de nuevo pidiéndole que si le podía mandar el nombre completo y la fecha de nacimiento de la Sra. Gutierrez y que estaría dispuesta a seguir el caso.⁶¹ La Sra. Avila le envió un correo electrónico a la Sra. Reep con el nombre completo y la fecha de nacimiento de la Sra.

⁵⁷ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Avila, 1/8/2019.

⁵⁸ Correo electrónico de la Sra. Avila al HRC, 5/5/2020.

⁵⁹ Entrevista con el Sr. Higgins, 8/9/2021.

⁶⁰ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/12/2019.

⁶¹ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Avila, 1/15/2019.

Gutierrez y la Sra. Reep le escribió de nuevo diciéndole que seguiría el caso.⁶²

El 16 de junio, la Sra. Avila le envió un correo electrónico a la Sra. Reep y escribió:

Necesitamos recibir las instrucciones para el procedimiento del próximo martes en español esta semana. Hablé con ellos hace casi dos semanas, pero no hemos recibido nada todavía.⁶³

La Sra. Reep le respondió a la Sra. Avila ese mismo día y escribió:

Puede hacer una de dos cosas en este punto: decirle a la persona que le prometió las instrucciones que por favor me las envíe por correo electrónico inmediatamente o darme su nombre y número y yo la llamaré...⁶⁴

La Sra. Avila le envió un correo electrónico a la Sra. Reep y escribió:

No tengo el nombre de la persona, era alguien de radiología quirúrgica quien llamó. Voy a tratar de ver si el gestor de casos de atención mamaria sabe quién puede ser.

La Sra. Avila y la Sra. Gutierrez no recibieron la traducción de las instrucciones.⁶⁵ En su entrevista, la Sra. Reep indicó: "Asumí que ella se estaba encargando. Si no hubiese estado haciendo otras cosas, hubiese notado que no me había respondido...No tenía que dar el nombre. Tendrían que haberme contactado a mí por el documento...Siempre podemos mejorar."⁶⁶

⁶² Correo electrónico de la Sra. Avila a la Sra. Reep, 1/15/2019; correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Avila, 1/15/2019.

⁶³ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Avila, 1/16/2019.

⁶⁴ Correo electrónico de la Sra. Avila a la Sra. Reep, 1/16/2019.

⁶⁵ Correo electrónico de la Sra. Avila al HRC, 5/5/2020.

⁶⁶ Entrevista con la Sra. Reep, 2/10/2021.

En la noche del 16 de enero, la Sra. Gutierrez presentó dolor abdominal en aumento, náuseas y vómitos y fue en ambulancia al Departamento de Emergencia.⁶⁷ Un estudiante de medicina⁶⁸ entró a la habitación de la Sra. Gutierrez y dijo que tenía que hacerle unas preguntas a la Sra. Gutierrez.⁶⁹ La Sra. Avila le dijo que la Sra. Gutierrez no habla inglés y que necesitaba conseguir un intérprete.⁷⁰ El estudiante le dijo a la Sra. Avila que ella podía interpretar y la Sra. Avila le dijo que necesitaba conseguir un intérprete.⁷¹ El estudiante se fue y el Dr. Eike Blohm entró a la habitación y le preguntó a la Sra. Avila por qué estaba haciendo volver a los alumnos cuando iban a hacerle preguntas a la Sra. Gutierrez.⁷² La Sra. Avila le dijo que los estaba haciendo volver ya que necesitaban un intérprete.⁷³

El Dr. Blohm examinó a la Sra. Gutierrez y contactó al departamento de cirugía.⁷⁴ El Dr. Blohm le dijo a la Sra. Gutierrez que le administraría medicamentos para el dolor y que necesitaban empezar a vaciar su estómago.⁷⁵ La Sra. Avila le dijo al Dr. Blohm que la Sra. Gutierrez no estaba entendiendo lo que él estaba diciendo.⁷⁶ En su entrevista, la Sra. Gutierrez declaró que el doctor dijo todo en inglés y que no entendió nada de lo que él dijo.⁷⁷ Las notas del Dr. Blohm indican que la hija de la Sra. Gutierrez "tradujo español".⁷⁸ El Dr. Blohm no trabaja más para el UVMHC, se cree que está encarcelado y no se pudo contactarlo para una entrevista en esta investigación.⁷⁹

⁶⁷ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 17/01/2019.

⁶⁸ El UVMHC es un hospital escuela en alianza con la University of Vermont, vea Centro Médico University of Vermont, *Sobre el Centro Médico UVM*, disponible en <https://www.uvmhealth.org/medcenter/about-uvm-medical-center> (visto por última vez el 12/9/2021).

⁶⁹ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

⁷⁰ *Id.*

⁷¹ *Id.*

⁷² *Id.*

⁷³ *Id.*

⁷⁴ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/17/2018.

⁷⁵ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

⁷⁶ *Id.*

⁷⁷ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

⁷⁸ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/17/2018.

⁷⁹ Correo electrónico de la Sra. Smart al HRC, 2/9/2021.

Tres enfermeras entraron y le colocaron una vía intravenosa a la Sra. Gutierrez.⁸⁰ La Sra. Gutierrez preguntó qué estaba pasando y la Sra. Avila le dijo que le estaban poniendo una vía intravenosa y que usarían un tubo para vaciar su estómago.⁸¹ El Dr. Blohm le dijo a la Sra. Avila que tenían que esperar toda la noche para ver si la Sra. Gutierrez necesitaba una cirugía.⁸² Durante la noche, las enfermeras le dieron las Sra. Gutierrez medicamentos e hicieron análisis de sangre.⁸³ La Sra. Avila le dijo a la enfermera que vino para hacer los análisis de sangre que la Sra. Gutierrez no entendía qué estaba pasando y que necesitaba un intérprete.⁸⁴ La enfermera le dijo a la Sra. Avila: "si realmente quisiera a su madre, la estaría ayudando en este momento".⁸⁵ Las notas de la enfermera Kate Morrison indican que la Sra. Gutierrez no habla español pero que su hija estaba respondiendo preguntas e interpretando para ella.⁸⁶ El HRC pidió una entrevista con la enfermera Morrison pero ella no trabaja más en el UVMMC, el UVMMC no tenía su información de contacto y el HRC no pudo localizarla.⁸⁷

En la mañana del 17 de enero, un grupo de cirujanos, residentes y estudiantes de medicina entraron a la habitación de la Sra. Gutierrez y le levantaron la ropa para revisar su abdomen.⁸⁸ La Sra. Avila les dijo que era importante que tuvieran un intérprete mientras hablaban y le levantaban la ropa a la Sra. Gutierrez.⁸⁹ Uno de ellos dijo que las enfermeras se encargarían de eso pero que ninguno consiguió un

⁸⁰ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

⁸¹ *Id.*

⁸² Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

⁸³ *Id.*

⁸⁴ *Id.*

⁸⁵ *Id.*

⁸⁶ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/17/2018.

⁸⁷ Correo electrónico de la Sra. Smart, 2/9/2021.

⁸⁸ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

⁸⁹ *Id.*

intérprete.⁹⁰ Alguien del grupo le dijo a la Sra. Avila que podía continuar interpretando y que estaba haciendo un gran trabajo.⁹¹

Mientras el personal analizaba la posibilidad de una cirugía, la Sra. Gutierrez le preguntó a la Sra. Avila si estaban hablando sobre una cirugía.⁹² La Sra. Avila trató de no decirle a la Sra. Gutierrez nada que pudiera aumentarle la presión arterial y le dijo a su madre que ellos no sabían si necesitaría una cirugía.⁹³

También, el 17 de enero, la Sra. Avila le envió un mensaje a la Sra. Reep y escribió:

Alguien acaba de venir de registro de nuevo con los formularios del paciente para que ella firme y los pedí en español y me dijo que el hospital no traduce los formularios. Le dije que se ponga en contacto con usted. Su nombre es loise [cita textual] dubuque y se portó de manera arrogante sobre la traducción de los formularios.

La Sra. Reep respondió por correo electrónico, dijo que habló con el departamento y que ellos le enviarían a la Sra. Reep los documentos para traducir a la brevedad.⁹⁴ El UVMC no tenía registros de una empleada actual o anterior que se llame Louise Dubuque.⁹⁵

El 17 de enero, el Dr. Gino Trevisani llamó a la Dra. Alita Perez-Tamayo, una residente de cirugía general y hablante nativa de español, para que interpretara y le preguntara a la Sra. Gutierrez cómo se sentía.⁹⁶

⁹⁰ *Id.*

⁹¹ *Id.*

⁹² *Id.*

⁹³ *Id.*

⁹⁴ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Avila, 1/17/2018.

⁹⁵ Correo electrónico de la Sra. Smart al HRC, 10/22/2021.

⁹⁶ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/17/2019.

Las notas del Dr. Trevisani indican que la Sra. Gutierrez "se sentía mejor".

El 18 de enero, la Sra. Avila sintió calor en el abdomen de la Sra. Gutierrez y pidió que alguien viniera a verla.⁹⁷ Dos cirujanos vinieron, le levantaron la bata a la Sra. Gutierrez para revisarla y dijeron que la tenían que operar.⁹⁸ La Sra. Avila le dijo a la Sra. Gutierrez que necesitaba una cirugía y la presión arterial de la Sra. Gutierrez empezó a subir.⁹⁹ Los empleados entraron con formularios de consentimiento y la Sra. Avila les dijo que sería mejor tener un intérprete.¹⁰⁰ La Sra. Avila terminó interpretando los formularios para que la Sra. Gutierrez los firmara pero no le dijo todas las cosas que podían salir mal, incluso la muerte.¹⁰¹ En su entrevista, la Sra. Avila declaró que a la Sra. Gutierrez deberían haberle dicho todo lo que estaba pasando y que la familia no tendría que pasar por esa carga de estrés extra por el incumplimiento del UVMCC de proveer el mismo nivel de atención a los pacientes que hablan una lengua diferente del inglés como a los que lo hablan.¹⁰² En su entrevista, la Sra. Gutierrez declaró que sintió que el UVMCC obligaba a los familiares a interpretar y que le preocupaba porque a veces los familiares no interpretan todo lo que escuchan para evitar que el miembro de la familia sufra.¹⁰³

La Sra. Avila acompañó a la Sra. Gutierrez a la entrada del quirófano pero no se le permitió entrar.¹⁰⁴ La Sra. Avila se sentó en la sala de espera.¹⁰⁵ Después de alrededor de una hora y media, un cirujano vino a hablar con la Sra. Avila en la sala de espera.¹⁰⁶ El cirujano le dijo que habían removido/extirpado treinta centímetros del intestino y que la Sra.

⁹⁷ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

⁹⁸ *Id.*

⁹⁹ *Id.*

¹⁰⁰ *Id.*

¹⁰¹ *Id.*

¹⁰² *Id.*

¹⁰³ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

¹⁰⁴ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹⁰⁵ *Id.*

¹⁰⁶ *Id.*

Avila podría ver a la Sra. Gutierrez pronto.¹⁰⁷ Cuando la Sra. Gutierrez se despertó de la cirugía, había seis personas sosteniéndola de los brazos y las piernas y ninguna de ellas se podía comunicar con ella.¹⁰⁸ Alguien del UVMHC corrió a la sala de espera y le preguntó a la Sra. Avila si ella era la hija de Maria Gutierrez.¹⁰⁹ La Sra. Avila acompañó al empleado a la Unidad de Cuidados Post Anestesia donde vio que su madre estaba desorientada y hablando en español.¹¹⁰ No había un intérprete presente y la Sra. Avila escuchó a los empleados que le decían, en inglés, a la Sra. Gutierrez que se tenía que quedar quieta.¹¹¹ Las notas presentadas en el informe médico de la Sra. Gutierrez la semana después de la cirugía indican que "la Sra. Gutierrez se despertó de la anestesia sin ninguna complicación..."¹¹²

El 21 de enero, una de las enfermeras le sugirió a la Sra. Avila que hable con la defensoría de pacientes sobre la falta de interpretación.¹¹³ La Sra. Avila pidió que un supervisor viniera a la habitación de la Sra. Gutierrez así la Sra. Avila no dejaba a la Sra. Gutierrez sin alguien que interpretara para ella.¹¹⁴ Una enfermera le dijo a la Sra. Avila que tendría que ir a la oficina del supervisor y ella lo hizo.¹¹⁵ La Sra. Avila grabó su conversación con la supervisora asistente de enfermería Carmel Thomas.¹¹⁶ En la grabación, la Sra. Thomas dijo que el intérprete no había ido por varios días y la supervisora de enfermería le dijo a la Sra. Avila que ella "estaba tratando de culparlos a los directivos porque deberían tener esas cosas en orden para los pacientes".¹¹⁷

¹⁰⁷ *Id.*

¹⁰⁸ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

¹⁰⁹ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹¹⁰ *Id.*

¹¹¹ *Id.*

¹¹² Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/25/2019.

¹¹³ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹¹⁴ Grabación de la conversación entre la Sra. Thomas y la Sra. Avila, 1/21/2019.

¹¹⁵ *Id.*

¹¹⁶ *Id.*

¹¹⁷ *Id.*

La Sra. Avila también habló con Maria Senftleber, quien trabaja en la oficina de defensa para el paciente y la familia.¹¹⁸ La Sra. Senftleber trabajó con la supervisora asistente de enfermería Thomas para solicitar un intérprete en persona.¹¹⁹ En la tarde del 21 de Enero, el UVMMC proveyó un intérprete en persona para la Sra. Gutierrez durante 3 horas aproximadamente.¹²⁰ La Sra. Gutierrez y la Sra. Avila se quedaron en el UVMMC hasta el 24 de enero.¹²¹ El UVMMC también facilitó la interpretación en persona por tres horas aproximadamente, dos veces por día, hasta que la Sra. Gutierrez fue dada de alta el 24 de enero.¹²²

La Sra. Avila también le pidió a una amiga, Mary Alice Favro, que viniera al hospital para estar con la Sra. Gutierrez así la Sra. Avila podía tomarse un descanso de estar en el hospital.¹²³ Mientras la Sra. Favro estaba con la Sra. Gutierrez, el personal de enfermería entraba para realizar tareas como revisar los signos vitales, darle medicamentos y ayudar con la postura a la Sra. Gutierrez.¹²⁴ La Sra. Favro no recuerda que ningún miembro del personal del UVMMC le haya preguntado si podía interpretar y no cree que ningún empleado le preguntó a la Sra. Gutierrez si quería que la Sra. Favro interpretara pero terminó interpretando mientras estaba ahí.¹²⁵

La Sra. Favro está familiarizada con los iPads que se usan a veces para interpretación en el UVMMC pero no vio un iPad para la Sra. Gutierrez mientras estuvo ahí.¹²⁶ Según el Dr. Holmes, un médico tratante, a menudo hay un iPad en cada zona de internación y generalmente están al lado de la cama del paciente que ha estado allí por un tiempo.¹²⁷ La respuesta del UVMMC indica que los servicios de interpretación remotos por teléfono y video siempre están disponibles al lado de la

¹¹⁸ Interview with Ms. Senftleber, 10/26/2021.

¹¹⁹ *Id.*

¹²⁰ Centro Médico University of Vermont, Informes de la investigación del intérprete, 1/2019.

¹²¹ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/30/2019.

¹²² Centro Médico University of Vermont, Informes de la investigación del intérprete, 1/2019; entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹²³ Entrevista con la Sra. Favro, 11/3/2021.

¹²⁴ *Id.*

¹²⁵ *Id.*

¹²⁶ *Id.*

¹²⁷ Entrevista con el Dr. Holmes, 6/28/2021.

cama para garantizar una comunicación efectiva.¹²⁸ A lo largo de la estadía de la Sra. Gutierrez, no hubo un iPad al lado de su cama.¹²⁹ Los informes del uso de interpretación con iPad muestran que doce minutos de interpretación en español por medio de iPad tuvieron lugar en el UVMHC durante la estadía de una semana de la Sra. Gutierrez; y los informes no especifican para qué paciente se solicitó la interpretación.¹³⁰

En su entrevista, la Sra. Gutierrez declaró que, durante su estadía en el UVMHC, ella no sabía qué le hacían los empleados del UVMHC, como por ejemplo qué medicamentos le administraban cuando la inyectaban.¹³¹ Los empleados le hablaban a la Sra. Avila en vez de a la Sra. Gutierrez.¹³² La Sra. Gutierrez dijo que no saber qué estaba pasando fue "muy difícil" y le generó "mucha ansiedad".¹³³

El informe médico muestra que muchos empleados de enfermería participaron en el cuidado de la Sra. Gutierrez durante su estadía, cuando no hubo intérprete, incluidas Anna Maynard y Megan Stem-Cobb.¹³⁴ En su entrevista, la enfermera Maynard declaró que siempre usa un intérprete para las conversaciones médicas pero que la familia puede interpretar conversaciones como preguntarle al paciente si tiene hambre o sed.¹³⁵ Las notas de la enfermera Maynard indican que la Sra. Avila se negó a usar un intérprete por iPad y pidió un intérprete en persona.¹³⁶ La enfermera asistente certificada Stem-Cobb dijo que trabaja con muy pocos pacientes que necesitan un intérprete y "cree que [ellos] guardan el iPad en la parte de atrás".

El 22 de enero, a la Sra. Gutierrez le hicieron una biopsia pulmonar que había sido programada.¹³⁷ La Sra. Gutierrez se preparó para la cirugía de la biopsia pulmonar sin entender completamente las instrucciones en

¹²⁸ Respuesta, 4/17/2020.

¹²⁹ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

¹³⁰ Centro Médico University of Vermont, Informe del detalle de llamada de VRI.

¹³¹ *Id.*

¹³² *Id.*

¹³³ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/26/2020.

¹³⁴ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/21/2019.

¹³⁵ Entrevista con la Sra. Maynard, 10/26/2021.

¹³⁶ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/21/2019.

¹³⁷ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/22/2019.

inglés que le dieron.¹³⁸ Sin embargo, el UVMMC le proporcionó un intérprete para la cita de la biopsia y el intérprete le explicó a la Sra. Gutierrez qué pasaría durante la biopsia.¹³⁹ El intérprete no tenía permitido ingresar a la habitación donde se hizo la biopsia ni a la cabina donde los empleados del UVMMC le dan las instrucciones al paciente.¹⁴⁰ El intérprete se fue y los empleados del UVMMC utilizaron una grabación en español que le indicaba a la Sra. Gutierrez cuándo respirar.¹⁴¹

Después de la cirugía de la Sra. Gutierrez del 18 de enero, ella tenía drenajes que se tenían que vaciar regularmente.¹⁴² Cuando la Sra. Gutierrez fue dada de alta el 24 de enero, el asistente médico Higgins y un intérprete repasaron el documento del alta con la Sra. Gutierrez y la Sra. Avila.¹⁴³ La Sra. Avila pidió que las instrucciones se tradujeran al español.¹⁴⁴ En su entrevista, Sra. Gutierrez, ella declaró que "es difícil recordar todo. Cuando te dan el alta, te dan muchas instrucciones. Les dije que necesitaba tener todo por escrito."¹⁴⁵ En su entrevista, el asistente médico Higgins dijo que no recordaba haber recibido una solicitud para que se tradujera el resumen de la historia clínica.¹⁴⁶

El informe médico indica: "se traducirá una versión al español y estará disponible para el paciente mañana 1/25 en su cita aquí en el UVMMC".¹⁴⁷ Los correos electrónicos muestran que los empleados del UVMMC sí pidieron una traducción que el UVMMC recibió el 24 de enero.¹⁴⁸ No obstante, ni la Sra. Gutierrez ni la Sra. Avila recibieron una traducción en español y el *MyChart* de la Sra. Gutierrez muestra que

¹³⁸ Correo electrónico de la Sra. Avila al HRC, 5/5/2020.

¹³⁹ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹⁴⁰ *Id.*

¹⁴¹ *Id.*

¹⁴² Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹⁴³ *Id.*

¹⁴⁴ *Id.*

¹⁴⁵ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/26/2020.

¹⁴⁶ Entrevista con el Sr. Higgins, 8/9/2021.

¹⁴⁷ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/24/2019.

¹⁴⁸ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Morris, 1/24/2019.

solo está disponible el documento en inglés.¹⁴⁹ Los correos electrónicos muestran que el empleado que compartiría el documento traducido con la Sra. Gutierrez, no recibió la traducción hasta el 14 de febrero.¹⁵⁰

El 30 de enero, la Sra. Gutierrez visitó la clínica de cirugía del UVMMC para una consulta con la enfermera Michelle Rickard. Las notas de la enfermera Rickard indican que "la paciente vino a la clínica con su hija (quien interpreta para ella, por pedido de la paciente)".¹⁵¹ En su entrevista, la enfermera Rickard dijo que "nosotros siempre ofrecemos un intérprete y teníamos un intérprete esperando por teléfono por si la hija de la Sra. Gutierrez no asistía a la cita".¹⁵²

El 18 de febrero, se le realizó una mastectomía a la Sra. Gutierrez.¹⁵³ La Sra. Avila estuvo presente en el UVMMC, como también la otra hija de la Sra. Gutierrez, Clara Avila, quien voló desde Argentina para estar presente para la cirugía.¹⁵⁴ El UVMMC proporcionó un intérprete en persona durante el pre operatorio y el alta.¹⁵⁵ Sin embargo, después de la cirugía de la Sra. Gutierrez y antes de que un intérprete estuviera presente para revisar la información del alta, un empleado del UVMMC vino a la sala de espera para buscar a las hijas de la Sra. Gutierrez porque los empleados del UVMMC le estaban haciendo preguntas en inglés a la Sra. Gutierrez y no estaba respondiendo.¹⁵⁶ Ambas hijas de la Sra. Gutierrez interpretaron para que el personal del UVMMC pudiera preguntarle cómo se sentía y si sentía dolor.¹⁵⁷

La Red de Salud de la University of Vermont provee servicios de atención domiciliaria a algunos pacientes para ayudarlos a recuperarse

¹⁴⁹ Captura de pantalla del adjunto de alta de *MyChart* de la Sra. Gutierrez.

¹⁵⁰ Correo electrónico de la Sra. Reep a la Sra. Bouffard, 2/14/2019.

¹⁵¹ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/30/2019.

¹⁵² Entrevista con la Sra. Rickard, 4/5/2021.

¹⁵³ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 2/18/2019.

¹⁵⁴ Entrevista con Clara Avila, 9/30/2021.

¹⁵⁵ *Id.*

¹⁵⁶ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020; Entrevista con Clara Avila, 9/30/2021.

¹⁵⁷ *Id.*

después de una cirugía.¹⁵⁸ Desde enero hasta marzo, la Sra. Gutierrez tuvo ocho visitas en su casa de enfermeras o fisioterapeutas.¹⁵⁹ Ninguno de los enfermeros visitantes o los fisioterapeutas usaron un intérprete y cuando la Sra. Avila preguntó si se podía tener un intérprete, le dijeron no sabían cómo proporcionar servicios de interpretación en el hogar.¹⁶⁰ Una de las hijas de la Sra. Gutierrez interpretó para cada una de las visitas y para las llamadas para programarlas.¹⁶¹ Uno de los enfermeros le dijo a Clara Avila que lo que estaban haciendo era simple y que no debía ser un problema para ella interpretar.¹⁶² En su entrevista, la Sra. Gutierrez dijo: "lo que sentí como ser humano es que no estaba ahí. Ellos no me miraban a los ojos. Parecía que me ignoraban. Fue terrible".¹⁶³

Después de la mastectomía, la Sra. Gutierrez recibió tratamientos de radioterapia.¹⁶⁴ Michele Mosley es una trabajadora social de oncología ambulatoria que se reúne con los pacientes que reciben tratamientos de radioterapia activamente.¹⁶⁵ El 29 de marzo, la Sra. Mosley realizó una evaluación de trabajo social a la Sra. Gutierrez donde se comunicó con ella a través de un intérprete en persona durante su intercambio.¹⁶⁶ En su entrevista, la Sra. Mosley declaró que la Sra. Avila le comunicó su frustración por los servicios inadecuados de interpretación pero la Sra. Mosley no tomó ninguna medida para abordar este problema porque la Sra. Avila ya estaba en contacto con el servicio de interpretación y no quería pasar por encima de los pacientes para quejarse por ellos.¹⁶⁷

¹⁵⁸ Red de Salud de la University of Vermont, *Recuperarse de una cirugía*, disponible en: <https://www.uvmhomehealth.org/rehabilitation-services/recovery-from-surgery/> (visto por última vez el 12/14/2021).

¹⁵⁹ Correo electrónico de Mercedes Avila al HRC, 5/5/2020.

¹⁶⁰ Entrevista con Clara Avila, 9/30/2021; entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020; entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/26/2020.

¹⁶¹ Correo electrónico de Mercedes Avila al HRC, 5/5/2020; entrevista con Clara Avila, 9/30/2021.

¹⁶² Entrevista con Clara Avila, 9/30/2021.

¹⁶³ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

¹⁶⁴ *Id.*

¹⁶⁵ Entrevista con la Sra. Mosely, 3/30/2021.

¹⁶⁶ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 3/29/2019.

¹⁶⁷ Entrevista con la Sra. Mosley, 3/30/2021.

El 30 de julio, no hubo un intérprete presente cuando la Sra. Gutierrez llegó a su cita de oncología con la asistente médica Penelope Gibson.¹⁶⁸ La Sra. Avila le dijo al empleado del registro que la Sra. Gutierrez necesitaba un intérprete y el empleado le dijo que ella podía interpretar.¹⁶⁹ En su entrevista, la asistente médica Gibson dijo que los asistentes médicos generalmente programan un intérprete en línea o le avisan que hay un intérprete en persona.¹⁷⁰ Sin embargo, según la Sra. Avila, la asistente médica le dijo: "si realmente te importara tu madre, no estarías causando este problema y estarías interpretando para ella".¹⁷¹ La Sra. Avila le dijo que no debería hablarle así a un familiar y que debería hacer lo que está establecido por ley.¹⁷²

La jefa interina de la división, la Dra. Chris Holmes, vino para hablar con los empleados del UVMCMC sobre lo que estaba pasando.¹⁷³ La Dra. Holmes, los empleados del registro y los médicos asistentes estaban parados aproximadamente a 10 pies de distancia de la Sra. Avila y ella escuchó a uno de ellos decirle a la Dra. Holmes que la Sra. Avila se estaba quejando porque no tenían un intérprete.¹⁷⁴ La Sra. Avila les dijo que ellos estaban obligados por ley a tener un intérprete y, según ella, la Dra. Holmes "la hizo callar".¹⁷⁵ La Sra. Avila dijo: "les estoy diciendo, están violando la ley".¹⁷⁶ La Dra. Holmes le dijo a la Sra. Avila que no estaba hablando con ella, se dio vuelta y se fue.¹⁷⁷ En su entrevista, la Dra. Holmes declaró que no recuerda ese intercambio con la Sra. Avila.¹⁷⁸

¹⁶⁸ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹⁶⁹ *Id.*

¹⁷⁰ Entrevista con la Sra. Gibson, 4/5/2021.

¹⁷¹ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

¹⁷² *Id.*

¹⁷³ *Id.*

¹⁷⁴ *Id.*

¹⁷⁵ *Id.*

¹⁷⁶ *Id.*

¹⁷⁷ *Id.*

¹⁷⁸ Entrevista con el Dr. Holmes, 6/28/2021.

La asistente médica Gibson utilizó un intérprete por iPad para la cita con la Sra. Gutierrez.¹⁷⁹ Las notas de la asistente médica Gibson indican: "desafortunadamente, no se programó un traductor para esta consulta y necesitamos utilizar un traductor en línea".¹⁸⁰

El 9 de agosto, la Sra. Gutierrez tuvo una cita de seguimiento con el Dr. Sowden y no se programó un intérprete.¹⁸¹ Celeste Baker es la coordinadora de admisión quien registró a la Sra. Gutierrez.¹⁸² En su entrevista, la Sra. Baker declaró que el organizador generalmente programa un intérprete para las citas con los pacientes que hablan un idioma distinto del inglés.¹⁸³ El informe no muestra quién programó la cita sin solicitar un intérprete pero los asistentes médicos le consiguieron un intérprete por iPad para la Sra. Gutierrez.¹⁸⁴

En septiembre, Kristin Grover llamó a la Sra. Gutierrez a través de un intérprete y le dejó un mensaje de voz sobre asesoría de salud.¹⁸⁵ La Sra. Grover también le envió un correo electrónico a la Sra. Avila quien está anotada como el contacto por correo electrónico de la Sra. Gutierrez.¹⁸⁶ La Sra. Grover no recibió una respuesta ni de la Sra. Gutierrez ni de la Sra. Avila.¹⁸⁷

En noviembre, el UVMMC actualizó sus registros de salud electrónicos.¹⁸⁸ Antes de la actualización, un paciente que necesitaba un intérprete estaba anotado con " un indicador de atención en la "página principal" del historial del paciente".¹⁸⁹ De acuerdo con el asesor jurídico del UVMMC, el indicador era "pequeño...y estaba escondido en

¹⁷⁹ Entrevista con la Sra. Gibson, 4/5/2021.

¹⁸⁰ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 7/30/2019.

¹⁸¹ Entrevista con la Sra. Baker, 7/28/2021.

¹⁸² *Id.*

¹⁸³ *Id.*

¹⁸⁴ *Id.*

¹⁸⁵ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 9/19/2019.

¹⁸⁶ Entrevista con la Sra. Grover, 7/22/2021.

¹⁸⁷ *Id.*

¹⁸⁸ Correo electrónico de la Sra. Smart al HRC, 11/30/2021.

¹⁸⁹ *Id.*

la esquina de la pantalla".¹⁹⁰ Ese tipo de indicadores también se utilizaba para otra información, como por ejemplo tutelas y cualquier empleado podía crear ese tipo de indicador.¹⁹¹ Como parte de la actualización de los registros de salud electrónicos, el UVMCM empezó a usar un indicador específico para intérprete que es un cartel grande y rojo.¹⁹²

El 13 de diciembre, la Sra. Gutierrez se realizó una mamografía.¹⁹³ El personal del UVMCM acompañó a la Sra. Gutierrez y a la Sra. Avila al sector para cambiarse sin un intérprete.¹⁹⁴ El intérprete llegó antes de que empezara el estudio por imagen, pero cometió varios errores de vocabulario básico.¹⁹⁵ La Sra. Avila le corrigió las interpretaciones incorrectas al intérprete y eventualmente le pidió que se fuera.¹⁹⁶

Kathleen Carey es la defensora del paciente y de la familia del UVMCM.¹⁹⁷ La Sra. Carey recibió una llamada de alguien de Mamografía para avisarle que la hija de un paciente estaba muy enojada y quería hablar con alguien.¹⁹⁸ La Sra. Carey visitó Mamografía y se encontró con la Sra. Avila y la Sra. Gutierrez.¹⁹⁹

De acuerdo con la Sra. Carey, la Sra. Gutierrez no participó en la conversación entre la Sra. Carey y la Sra. Avila, pero se veía llorosa.²⁰⁰ En su entrevista, la Sra. Carey dijo que creyó que la Sra. Gutierrez estaba molesta porque la Sra. Avila se estaba quejando con el hospital y no necesariamente por el servicio que ella recibió.²⁰¹ En su entrevista, la Sra. Gutierrez dijo: "cuando me hice una mamografía tuve una muy mala experiencia. El técnico, en vez de decirme que respirara, me dijo

¹⁹⁰ *Id.*

¹⁹¹ *Id.*

¹⁹² *Id.*

¹⁹³ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/13/2019.

¹⁹⁴ *Id.*

¹⁹⁵ *Id.*

¹⁹⁶ *Id.*

¹⁹⁷ Entrevista con Kathleen Carey, 4/6/2021.

¹⁹⁸ *Id.*

¹⁹⁹ *Id.*

²⁰⁰ *Id.*

²⁰¹ *Id.*

que tragara. En otra instancia, el intérprete confundió menstruación con menopausia".²⁰² La Sra. Avila grabó la conversación con la Sra. Carey que empieza con la Sra. Gutierrez hablando en español y la Sra. Avila interpretando.²⁰³ La Sra. Avila dijo:

Ella quiere compartir porque ella es la paciente. Se estresa porque le hacen preguntas y no puede responderlas porque no habla inglés. El intérprete debería traducir las preguntas de manera precisa y correcta así el técnico puede interpretarlas en la computadora. El intérprete no podía hablar en español y dudaba de que la traducción fuera correcta... Dos cirugías, dos biopsias. Ella ha estado viniendo a este hospital por un año. Está muy molesta. Está mejor, pero estas cosas le afectan. La cansan. Se agota por todas estas situaciones.²⁰⁴

La Sra. Carey se disculpó por la experiencia que vivieron y le preguntó a la Sra. Avila si había estado en contacto con el servicio de interpretación.²⁰⁵ La Sra. Avila le dijo que había estado en contacto con el servicio de interpretación y que la situación no había mejorado.²⁰⁶ La Sra. Avila le dijo a la Sra. Carey que los familiares no deberían hacer de intérpretes y que la Sra. Carey debería estar usando un intérprete para la reunión que estaban teniendo.²⁰⁷ Un informe posterior sobre la reunión indica que la Sra. Carey "dijo que no entendía la necesidad [de un intérprete] y se ofreció a conseguir uno pero [la Sra. Avila] se negó".²⁰⁸

²⁰² Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

²⁰³ Grabación de la Oficina de Defensa del Paciente, 12/13/2019.

²⁰⁴ *Id.*

²⁰⁵ *Id.*

²⁰⁶ *Id.*

²⁰⁷ *Id.*

²⁰⁸ Informe *Safe*, 12/13/2019.

La grabación de la conversación no incluye ninguna propuesta de la Sra. Carey para conseguir un intérprete para su conversación.²⁰⁹

El 13 de diciembre, el mismo día de la cita de la Sra. Gutierrez, la Dra. Peggy Warren, la jefa de radiología del centro de atención mamaria, creó un informe SAFE.²¹⁰ El informe SAFE dice que el intérprete no era hablante nativo de español y que sacó 8 de 12 puntos en la escala de evaluación Alta.²¹¹ De acuerdo con la escala Alta, una persona con nivel 8 "puede provocar malentendidos entre él o ella y el receptor por falta de habilidades para transmitir su mensaje de forma clara".²¹²

La Sra. Avila presentó una queja formal.²¹³ Cuando alguien presenta una queja, el UVMMC trata de responder dentro de 7 a 30 días con las conclusiones o para comunicar que necesitan más tiempo.²¹⁴ En esta instancia, el UVMMC se tardó más de 30 días en responder a la Sra. Avila porque, según la Sra. Carey, la Sra. Avila no quería saber de ella hasta que tuviera algo sustancial para informar.²¹⁵

2020

El 11 de enero, la Sra. Gutierrez fue al departamento de emergencia acompañada de la Sra. Avila porque su brazo se estaba hinchando.²¹⁶ La asistente médica Amy Larow evaluó a la Sra. Gutierrez y las notas de la asistente Larow dicen: "paciente de habla hispana aquí con familiar que accede a interpretar y está cómoda con eso".²¹⁷ En su entrevista, la Sra. Gutierrez declaró que no quería que la Sra. Avila interpretara para ella, quería que el UVMMC le proveyera interpretación.²¹⁸ En su entrevista

²⁰⁹ Grabación de la Oficina de Defensa del Paciente, 12/13/2019.

²¹⁰ Informe *Safe*, 12/13/2019.

²¹¹ Alta, Escala de evaluación del lenguaje de Alta, disponible en: <https://www.altalang.com/language-testing/alta-scale/> (visto por última vez el 11/19/2021).

²¹² *Id.*

²¹³ Entrevista con la Sra. Carey, 4/6/2021.

²¹⁴ *Id.*

²¹⁵ *Id.*

²¹⁶ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/11/2020; entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

²¹⁷ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/11/2020.

²¹⁸ Entrevista con la Sra. Avila, 10/16/2020.

con el HRC, la asistente Larow declaró que el objetivo principal del UVMMC es utilizar un iPad o teléfono para la interpretación pero que, en casos de emergencia, si esos recursos no están disponibles, usan a los familiares.²¹⁹ Sin embargo, ella afirmó que la Sra. Gutierrez no estaba en una situación de emergencia durante su interacción.²²⁰

La Sra. Gutierrez desarrolló un linfedema y, empezando en enero, fue a muchas citas a la clínica de rehabilitación del UVMMC.²²¹ Las dos primeras sesiones de rehabilitación de la Sra. Gutierrez se realizaron sin un intérprete.²²² En su entrevista, la Sra. Gutierrez dijo que los empleados de rehabilitación fueron amables pero que parecía que no tenían idea sobre interpretación.²²³ Después de sus dos primeras citas, el informe médico de la Sra. Gutierrez indica que el UVMMC utilizó un intérprete en persona.²²⁴ Las notas del progreso de las dos primeras sesiones de rehabilitación de la Sra. Gutierrez las ingresó la fisioterapeuta Margaret Shadroui.²²⁵ En esta investigación, se le solicitó una entrevista a la fisioterapeuta Shadroui pero el UVMMC no pudo programarla.

En febrero, la Sra. Gutierrez presentó su denuncia en el HRC.²²⁶

En marzo, la Sra. Carey mandó una carta, que incluyó una copia en español, a la Sra. Gutierrez en respuesta a la queja que recibió el UVMMC.²²⁷ En la carta, la Sra. Carey se disculpa por la experiencia de la Sra. Gutierrez y dice que está trabajando con la Sra. Reep para incluir una revisión de las disposiciones legales que exigen interpretación en la capacitación de nuevos empleados del UVMMC para agregar una capacitación anual obligatoria para asegurar que los empleados

²¹⁹ Entrevista con la Asistente Médica Larow, 8/25/2021.

²²⁰ *Id.*

²²¹ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

²²² *Id.*

²²³ *Id.*

²²⁴ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/27/2020.

²²⁵ Informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/15/2020; informe médico de la Sra. Gutierrez, 1/22/2020.

²²⁶ Denuncia, 2/25/2020.

²²⁷ Carta de la Sra. Carey a la Sra. Gutierrez, 3/18/2020.

continúen siendo capacitados sobre cómo y cuándo se usa un intérprete y, posiblemente, actualizar el sistema de planificación del UVMCM para pedir una solicitud para un intérprete de forma electrónica cuando se programa una cita.²²⁸

En abril, la Sra. Gutierrez recibió un cuestionario electrónico para llenar antes de su cita programada para el 10 de abril. La enfermera Karen Stern envió encuestas sobre salud mental a los pacientes, incluso a la Sra. Gutierrez.²²⁹ Los pacientes también reciben una versión en papel de la encuesta cuando llegan a su cita pero no la tienen que llenar si ya completaron la versión electrónica.²³⁰ La enfermera Stern no sabía que la Sra. Gutierrez no lee en inglés.²³¹ En su entrevista, la enfermera Stern indicó que ella no conoce ningún proceso para enviar información electrónica a personas que hablan un idioma distinto del inglés.²³² También declaró que ahora está más familiarizada con *Epic*, incluso ve cuando alguien necesita un intérprete, lo cual sería un indicador para no mandar una encuesta en inglés.²³³

La Sra. Gutierrez continuó recibiendo información mediante correos electrónicos del UVMCM en inglés. Por ejemplo, en mayo, recibió un correo electrónico sobre cómo el UVMCM estaba manejando las consultas sobre el COVID-19.²³⁴

El 18 de mayo, la Sra. Gutierrez tuvo una cita por telemedicina con la fisioterapeuta Elaine Perry.²³⁵ La fisioterapeuta Perry utilizó un intérprete por iPad durante la cita y la conexión con el intérprete falló en la mitad de la cita pero volvió a funcionar.²³⁶ La Sra. Gutierrez le dijo a la fisioterapeuta Perry que los formularios de consentimiento que había

²²⁸ *Id.*

²²⁹ Entrevista con la Sra. Stern, 7/26/2021.

²³⁰ *Id.*

²³¹ *Id.*

²³² *Id.*

²³³ *Id.*

²³⁴ Captura de pantalla del mensaje en *MyChart* del UVMCM a la Sra. Gutierrez, 5/8/2020.

²³⁵ Correo electrónico de la Sra. Avila al HRC, 6/2/2020.

²³⁶ Grabación de la conversación entre la Sra. Perry y la Sra. Gutierrez, 5/2020.

recibido antes de la cita no estaban en español y que había pedido recibir la información para las citas, como los formularios, en español.²³⁷ La fisioterapeuta Perry sintetizó el formulario de consentimiento y le dijo a la Sra. Gutierrez "estamos aprendiendo. Todo esto es nuevo... [recibir los formularios en español] hubiese ayudado, ¿o no?".²³⁸

El 18 de septiembre, la Sra. Gutierrez asistió a una cita con la Dra. Sowden.²³⁹ La Sra. Gutierrez llegó temprano a la cita y el personal la llevó a una habitación para pacientes.²⁴⁰ La Dra. Sowden empezó la revisión de la Sra. Gutierrez utilizando un intérprete por iPad.²⁴¹ La Sra. Avila llegó y le pidió al personal de la recepción unirse a la cita de la Sra. Gutierrez.²⁴² El personal le dijo a la Sra. Avila que no tenía permitido unirse a la cita de la Sra. Gutierrez a menos que interpretara para ella.²⁴³ La Sra. Avila creyó que el UVMHC estaba tratando de forzarla a ofrecer servicio de interpretación y se molestó.²⁴⁴ En su entrevista, la Dra. Sowden declaró que podía escuchar "bullicio" afuera de la habitación de la paciente y que cuando fue a ver qué estaba pasando, vio a la Sra. Avila gritándole al personal de la recepción.²⁴⁵ El personal de la recepción llamó a seguridad y la Dra. Sowden llevó a la Sra. Avila dentro de la clínica para que pudieran hablar en un lugar más privado.²⁴⁶ La Dra. Sowden le dijo a la Sra. Avila que al personal de la recepción se le ordenó que limitara el número de concurrentes a las citas por la COVID-19 a menos que el concurrente cumpliera con alguna excepción, como por ejemplo, ser un intérprete.²⁴⁷ En junio, el UVMHC

²³⁷ *Id.*

²³⁸ *Id.*

²³⁹ Entrevista con la Dra. Sowden, 3/29/2021; Centro Médico University of Vermont, informe de investigación del intérprete, 9/18/2020.

²⁴⁰ Entrevista con la Dra. Sowden, 3/29/2021.

²⁴¹ Entrevista con la Dra. Sowden, 3/29/2021; Centro Médico University of Vermont, informe de investigación del intérprete, 9/18/2020.

²⁴² Entrevista con la Dra. Sowden, 3/29/2021; entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

²⁴³ Entrevista con la Sra. Avila, 10/26/2020.

²⁴⁴ *Id.*

²⁴⁵ Entrevista con la Dra. Sowden, 3/29/2021.

²⁴⁶ *Id.*

²⁴⁷ *Id.*

emitió una política de bienvenida revisada que indicaba: " se puede permitir un acompañante en casos excepcionales tales como un paciente con una necesidad comunicativa (como por ejemplo, las personas que son sordas o no entienden o no hablan inglés)".²⁴⁸ La política también dice que se llamará a seguridad cuando cualquier familiar o visita no se vaya cuando se lo pidan.²⁴⁹

2021

El 11 de mayo, la Sra. Gutierrez y Clara Avila asistieron a las citas de la Sra. Gutierrez para una mamografía y una ecografía.²⁵⁰ Durante las entrevistas con el HRC, varios empleados del UVMHC declararon que los empleados generalmente tendrían un intérprete o esperarían a uno antes de continuar con la cita así el paciente tiene un entendimiento completo de principio a fin.²⁵¹ Sin embargo, cuando la técnica de mamografías vino a buscar a la Sra. Gutierrez a la sala de espera, le dijo a ella y a Clara Avila, en inglés, que planeaba usar un intérprete telefónico cuando estuvieran en la habitación.²⁵² La Sra. Avila interpretó lo que dijo la técnica para que la Sra. Gutierrez comprendiera qué estaba sucediendo.²⁵³ Durante la cita para la mamografía, la comunicación telefónica no fue buena y Clara Avila ayudó a interpretar dos preguntas porque la Sra. Gutierrez y el intérprete no se escuchaban.²⁵⁴

Un empleado del UVMHC acompañó a la Sra. Gutierrez y a Clara Avila a la habitación donde se realizaría la ecografía de la Sra. Gutierrez.²⁵⁵ El empleado le dijo a Clara Avila que el servicio de interpretación no sería

²⁴⁸ Centro Médico University of Vermont, *Política de bienvenida revisada en respuesta al Coronavirus (COVID-19)- Fase 2*, 6/15/2020.

²⁴⁹ *Id.*

²⁵⁰ Entrevista con Clara Avila, 9/30/2021.

²⁵¹ Entrevista con Celeste Baker, 7/28/2021; entrevista con la practicante certificada de enfermería Stern, 7/26/2021.

²⁵² Entrevista con Clara Avila, 9/30/2021.

²⁵³ *Id.*

²⁵⁴ *Id.*

²⁵⁵ *Id.*

necesario ya que lo que harían era sencillo y que ella podía interpretar fácilmente.²⁵⁶

El 10 de junio, la Sra. Gutierrez tuvo una cita por telemedicina con la Dra. Dittus.²⁵⁷ Clara Avila estaba en la habitación de al lado de la Sra. Gutierrez y podía escuchar su conversación.²⁵⁸ La Dra. Dittus hablaba en inglés y la Sra. Gutierrez la saludó en inglés pero le dijo "inglés no" y pidió un intérprete.²⁵⁹ La Dra. Dittus le preguntó si había alguien ahí que pudiera ayudar a interpretar.²⁶⁰ La Sra. Gutierrez no entendió la pregunta de la Dra. Dittus.²⁶¹ La Dra. Dittus llamó a un intérprete y puso el teléfono cerca del micrófono.²⁶² Estaban hablando de los efectos secundarios de la medicación para el cáncer de la Sra. Gutierrez.²⁶³ Había interferencia con el sonido y era difícil entender lo que se estaba diciendo.²⁶⁴ El intérprete repitió una pregunta sobre los efectos secundarios dos veces pero la Sra. Gutierrez no pudo entender la pregunta.²⁶⁵ Clara Avila escuchó que la Dra. dijo: "está bien, salteemos esa pregunta".²⁶⁶ Clara Avila entró en la habitación y le dijo que no estaba bien saltarse preguntas sobre los efectos secundarios porque la comunicación con el intérprete es mala.²⁶⁷ La Dra. Dittus les ofreció posponer la consulta.²⁶⁸ Clara Avila no quería que su madre posponga su cita y creyó que el UVMHC estaría preparado para la cita que había sido programada con meses de antelación.²⁶⁹ Para evitar posponer la cita, Clara Avila interpretó durante la cita de media hora .²⁷⁰

²⁵⁶ *Id.*

²⁵⁷ *Id.*

²⁵⁸ *Id.*

²⁵⁹ *Id.*

²⁶⁰ *Id.*

²⁶¹ *Id.*

²⁶² *Id.*

²⁶³ *Id.*

²⁶⁴ *Id.*

²⁶⁵ *Id.*

²⁶⁶ *Id.*

²⁶⁷ *Id.*

²⁶⁸ *Id.*

²⁶⁹ *Id.*

²⁷⁰ *Id.*

En junio, la Sra. Gutierrez se mudó de vuelta a Argentina.²⁷¹

Durante el tiempo que la Sra. Gutierrez fue paciente del UVMMC, ella recibió más de 400 páginas de documentos, casi todos en inglés, incluso información de alta, instrucciones de los medicamentos, instrucciones de alta y resultados de mamografías.²⁷² La Sra. Avila interpretó más de 70 llamadas entre el UVMMC y la Sra. Gutierrez incluyendo llamadas con oncología quirúrgica, el centro de atención mamaria, la clínica de controles preoperatorios, hematología y oncología médica, facturación, el centro de osteoporosis, fisioterapia ambulatoria de rehabilitación y otros sectores el UVMMC.²⁷³ La Sra. Avila pidió muchas veces un intérprete pero los operadores "no sabían de qué les estábamos hablando".²⁷⁴ Una vez, cuando la Sra. Avila pidió un intérprete, el operador del UVMMC le cortó.²⁷⁵

Políticas y capacitación del UVMMC

El sitio web del UVMMC indica que el UVMMC sabe que la comunicación clara es clave para la comodidad y seguridad del paciente. El sitio web expresa que el UVMMC ofrece a los pacientes y las familias intérpretes de muchos idiomas, que tienen intérpretes remotos por teléfono o video disponibles las 24 horas del día y que, con unos días de aviso, pueden traducir documentos del UVMMC para usted.²⁷⁶

La política del Servicio de interpretación para personas con un dominio limitado de inglés del UVMMC se compromete a proporcionar servicios de interpretación a individuos con un dominio limitado de inglés para asegurar que estos individuos puedan informar al personal de manera clara sus problemas médicos, necesidades e historias y comprender las

²⁷¹ Correo electrónico de Clara Avila al HRC, 6/29/2021.

²⁷² Correo electrónico de Mercedes Avila al HRC, 4/13/2020; captura de pantalla de las cartas de *MyChart* a la Sra. Gutierrez, 12/13/2019.

²⁷³ Correo electrónico de Mercedes Avila al HRC, 4/13/2020.

²⁷⁴ *Id.*

²⁷⁵ *Id.*

²⁷⁶ Centro Médico University of Vermont, Servicios de acceso lingüístico, <https://www.uvmhealth.org/medcenter/patients-and-visitors/patients/assistance/translation-services> (visto por última vez el 12/17/2021).

evaluaciones de los médicos sobre sus enfermedades y las opciones de tratamiento.²⁷⁷ La política indica que el procedimiento para un empleado es que cuando el empleado vea un indicador de intérprete en el registro médico del paciente o el empleado esté interactuando con un paciente que está teniendo dificultades para hablar o entender el inglés, el empleado le preguntará al paciente: "¿quiere un intérprete?"²⁷⁸ La política también expresa que el UVMHC no recomienda la interpretación hecha por amigos, familiares del paciente o empleados del UVMHC y, si el paciente puede decir, a través de un intérprete profesional (remoto o en persona), que no se necesitará o requerirá un intérprete profesional para la cita o el procedimiento, el uso de un familiar como intérprete se podría permitir.²⁷⁹

La Sra. Reep lleva a cabo las capacitaciones para los empleados del UVMHC sobre los servicios de interpretación.²⁸⁰ La capacitación de la Sra. Reep se volvió parte de la formación de los empleados nuevos del UVMHC en 2019.²⁸¹ La Sra. Reep da capacitaciones de 20 a 25 minutos de duración para 70 personas aproximadamente cada dos semanas.²⁸² La Sra. Reep también ha dado capacitaciones de una hora de duración a una variedad de departamentos dentro del UVMHC.²⁸³ La Sra. Reep no le ha dado una gran capacitación al departamento de registro "en los últimos años".²⁸⁴

Un manual del UVMHC para los empleados sobre qué tipo de intérprete usar indica: "cuando sea posible, usar la opción que el paciente prefiera...él o ella probablemente ha tenido experiencia y sabe qué

²⁷⁷ Centro Médico University of Vermont, *Servicio de interpretación para personas con un dominio limitado de inglés*, 2019.

²⁷⁸ *Id.*

²⁷⁹ *Id.*

²⁸⁰ Entrevista con la Sra. Reep, 2/10/2021.

²⁸¹ *Id.*

²⁸² *Id.*

²⁸³ *Id.*

²⁸⁴ *Id.*

opción funciona mejor...Por ejemplo...el paciente puede preferir un intérprete en persona".²⁸⁵

RAZONAMIENTO JURÍDICO

I. Marco legal

La ley de Vivienda y Establecimientos Públicos Justos (VFHPAA, en inglés), 9 V.S.A § 4502 indica que:

- (a) El dueño u operador de un establecimiento público o un agente o empleado de dicho dueño u operador no debe, por raza, credo, color, nacionalidad, estado civil, género, orientación sexual o identidad de género de cualquier persona, rechazar, retener o negarle a esa persona ni la vivienda, las ventajas, la infraestructura o los privilegios de los establecimientos públicos.

Aunque la VFHPAA no identifica específicamente los estatutos federales además de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Corte Suprema de Vermont ha sostenido que el precedente federal puede ser relevante al analizar estatutos estatales cuando el estatuto estatal está inspirado en las leyes federales y esto es sobre todo cierto cuando las leyes federales son "parte de un esquema coordinado de leyes federales de derechos civiles decretadas para terminar con la discriminación".²⁸⁶ La VFHPAA está inspirada por la ley de Derechos Civiles de 1964 que expresa que "ninguna persona en los Estados Unidos debe, por raza, color o nacionalidad, ser excluida de la participación en, ser negada de los beneficios de o estar sujeta a discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal".²⁸⁷

²⁸⁵ Centro Médico University of Vermont, ¿Qué modalidad debería usar?

²⁸⁶ Human Rights Comm'n vs. Labrie, Inc., 164 Vt. 237, 243 (1995).

²⁸⁷ 42 USCS § 2000d.

Bajo los principios de respeto establecidos en *Chevron U.S.A. Inc. vs. Natural Resources Defense Council, Inc.*,²⁸⁸ las cortes le dan un peso mayoritario a las interpretaciones de agencias administrativas.²⁸⁹ El Departamento de Justicia (DOJ, en inglés) presentó una guía de las políticas que expresa que los programas cubiertos por la ley de Derechos Civiles de 1964 están obligados a tomar medidas responsables para asegurar el acceso significativo a sus programa y actividades a las personas con un dominio limitado de inglés (LEP, en inglés).²⁹⁰ El acceso significativo depende de si hubo una comunicación efectiva, tal como a través de interpretación o traducción.²⁹¹ La guía describe una evaluación que equilibre los cuatro factores siguientes: (1) El número o proporción de personas LEP que puedan beneficiarse o ser alcanzadas por el programa; (2) la frecuencia con la que los individuos LEP entran en contacto con el programa; (3) la naturaleza y la importancia del programa, la actividad o el servicio proporcionado por el programa para la vida de las personas; y (4) los recursos disponibles para el programa y los costos.²⁹² La intención de esta guía es de sugerir un balance que asegure un acceso significativo de las personas LEP a los servicios cruciales sin imponer responsabilidades excesivas a los programas pequeños.²⁹³

Asimismo, el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, en inglés) también presentó una guía de políticas para aclarar las responsabilidades de los proveedores de salud con los individuos LEP

²⁸⁸ *Chevron U.S.A. Inc. vs Natural Resources Defense Council, Inc.*, 467 U.S. 837 (1984).

²⁸⁹ Las cortes le dan peso mayoritario a las interpretaciones de las agencias administrativas a menos que sean arbitrarias, caprichosas o evidentemente contrarias al estatuto. *K.M. vs Tustin Unified School District and D.H. vs Poway Unified School District*, 725 F.3d 1088 (9th Cir., 2013) cita a *Armstrong vs. Schwarzenegger*, 622 F.3d 1058, 1065 (9th Cir., 2010).

²⁹⁰ Departamento de Justicia de los Estados Unidos, *Guía para los beneficiarios de la asistencia económica federal sobre el Título VI de la Prohibición en contra de la discriminación por nacionalidad que afecta a las personas con un dominio limitado de inglés* (2002).

²⁹¹ *Id.*

²⁹² *Id.*

²⁹³ *Id.*

bajo la ley de Derechos Civiles de 1964.²⁹⁴ La guía de políticas reitera la antigua posición del HHS que indica que para evitar la discriminación hacia las personas LEP por su nacionalidad, los proveedores de salud deben tomar medidas adecuadas para asegurar que dichas personas reciban la asistencia lingüística necesaria para proporcionarles un acceso significativo a sus servicios.²⁹⁵

II. Los elementos del caso prima facie por discriminación por nacionalidad

La Sra. Gutierrez puede crear un caso prima facie de discriminación en un establecimiento público conforme a la VFHPAA demostrando que:

- 1) Es miembro de una clase protegida;
- 2) el UVMCM es un establecimiento público;
- 3) le negaron la totalidad de los beneficios y el goce de la infraestructura pública;

1. La Sra. Gutierrez es miembro de una clase protegida:

La Sra. Gutierrez es de Argentina.²⁹⁶

Resultado: La Sra. Gutierrez es miembro de una clase protegida por su nacionalidad.

2. El UVMCM es un establecimiento público:

La VFHPAA define a un establecimiento público como "cualquier escuela, restaurante, tienda, establecimiento u otro lugar en el cual los servicios, la infraestructura, los productos, los privilegios, las ventajas,

²⁹⁴ Departamento de Salud y Servicios Humanos Oficina de Derechos Civiles de Estados Unidos. *Guía para los beneficiarios de la asistencia económica federal sobre el Título VI de la Prohibición en contra de la discriminación por nacionalidad que afecta a las personas con un dominio limitado de inglés (2004).*

²⁹⁵ *Id.*

²⁹⁶ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020; informe médico de la Sra. Gutierrez, 12/11/2018.

los beneficios o la vivienda se ofrecen al público en general".²⁹⁷ Los establecimientos médicos, como el UVMMC, ofrecen servicios médicos al público en general.²⁹⁸ Entonces, el UVMMC es un establecimiento público.

Resultado: El UVMMC es un establecimiento público.

3. Se le negaron la totalidad de los beneficios y el goce de los servicios del UVMMC a la Sra. Gutierrez:

Si un paciente en un hospital recibió una comunicación efectiva depende altamente de los hechos específicos de cada caso. Esta investigación considera cuatro factores de la guía del DOJ junto con los hechos del caso de la Sra. Gutierrez para determinar si el UVMMC tomó las medidas adecuadas para proporcionar a la Sra. Gutierrez un acceso significativo a los servicios del UVMMC.

Factor 1: El número o proporción de personas LEP que puedan beneficiarse o ser alcanzadas por el programa

Según la Encuesta de la comunidad estadounidense de 2011-2015, 8 541 residentes del estado de Vermont de 5 años de edad o más no hablaban muy bien inglés, representando el 1,43 % de la población.²⁹⁹ El grupo lingüístico más grande entre las personas LEP fue el francés con 1 570 individuos LEP.³⁰⁰ Los hablantes de español fueron el segundo grupo más grande, con 1 359 individuos LEP.³⁰¹ Estos números posiblemente subestiman el número de individuos LEP que se puedan beneficiar del UVMMC porque el UVMMC ofrece servicios a los pacientes del norte de Nueva York aparte de los pacientes de Vermont.

²⁹⁷ 9 V.S.A. §4501.

²⁹⁸ Centro Médico University of Vermont, *Sobre el Centro Médico UVM*, disponible en: <https://www.uvmhealth.org/medcenter/about-uvm-medical-center> (visto por última vez el 12/8/2021).

²⁹⁹ Agencia de Transporte de Vermont, Acceso a servicios para las personas con LEP, disponible en: <https://vtrans.vermont.gov/sites/aot/files/civilrights/documents/titlevi/LEP%20Four%20Factor%20Analysis.pdf> (visto por última vez el 12/23/2021).

³⁰⁰ *Id.*

³⁰¹ *Id.*

Factor 2: La frecuencia con la que los individuos LEP entran en contacto con el programa:

En 2016, el UVMMC declaró que, cada semana, estaba recibiendo más de 200 solicitudes para intérpretes de lenguaje oral.³⁰² El número de solicitudes probablemente aumentó porque el porcentaje de pacientes LEP ha estado en aumento.³⁰³ En las entrevistas con los empleados del UVMMC, las estimaciones de qué tan a menudo los empleados entran en contacto con un paciente LEP varían ampliamente. Las respuestas incluyen por lo menos una vez a la semana, una vez cada una o dos semanas, una vez al mes, un par de veces al mes, algunas veces por mes, 10 veces por año, cada dos meses, algunas veces por año, bastante seguido, ocasionalmente, rara vez, menos del 10 por ciento de las veces y 5-10 por ciento de las veces.³⁰⁴

Factor 3: La naturaleza y la importancia del programa, la actividad o el servicio proporcionado por el programa para la vida de las personas:

El UVMMC proporciona una amplia variedad de servicios a sus pacientes. Muchos de estos servicios son esencialmente importantes para la salud y el bienestar de los individuos que viven en Vermont. Por ejemplo, se denomina al UVMMC como Centro de Trauma de Nivel I³⁰⁵

³⁰² Sari Kymelya, *Intérpretes médicos hablan por los nuevos pacientes estadounidenses*, SIETE DÍAS, 27 de enero de 2016.

³⁰³ *Id.*

³⁰⁴ Entrevista con el Dr. Kaufman, 11/30/2021; entrevista con Stephanie Calderwood, 8/22/2019; entrevista con Karen Willet, 11/19/2021; entrevista con la Sra. Grover, 7/22/2021; entrevista con el Sr. Higgins, 8/9/2021; entrevista con la Sra. Baker, 7/28/2021; entrevista con la Sra. Stern, 7/26/2021; entrevista con la Sra. Rickard, 4/5/2021; entrevista con la Sra. Mosley, 3/30/2021; entrevista con Kathleen Carey, 4/6/2021; entrevista con la Sra. Sussman, 3/19/2021; entrevista con la Dra. Holmes, 6/28/2021; entrevista con la Sra. Ingalls, 2/9/2021; entrevista con la Dra. Abernathy, entrevista con la Dra. Sowden 4/5/2021; entrevista con la Sra. Gibson, 4/5/2021.

³⁰⁵ Centro Médico University of Vermont, Sobre el Centro Médico UVM, disponible en: <https://www.uvmhealth.org/medcenter/about-uvm-medical-center> (visto por última vez el 12/23/2021).

y está apto para brindar asistencia total para cada fase de la lesión, desde la prevención hasta la rehabilitación.³⁰⁶

La calidad de los servicios es especialmente importante para los pacientes LEP quienes se encuentran dentro de la población de pacientes más vulnerables.³⁰⁷ Los pacientes LEP sufren tasas altas de errores médicos con peores resultados clínicos que los pacientes con dominio de inglés y reciben atención de menor calidad por otros parámetros.³⁰⁸ La coordinadora de intérpretes Reep usa el ejemplo de W. Ramirez, quien quedó cuadripléjico después de un malentendido de una sola palabra que terminó en un diagnóstico equivocado y un tratamiento erróneo.³⁰⁹

Factor 4: Los recursos disponibles para el programa y los costos:

El UVMMC tiene una variedad de recursos disponibles para proporcionar servicios a sus pacientes LEP. El UVMMC contrata intérpretes en persona a través de la Asociación de Africanos Viviendo en Vermont (AALV, en inglés) y el Programa de reinserción de refugiados de Vermont y utiliza Interpretación Remota por Video (VRI, en inglés) mediante iPads e interpretación telefónica.³¹⁰

El presupuesto del UVMMC para el año fiscal 2021 fue de \$1 415 656 433.³¹¹ Cada año, el centro médico obtiene un reintegro parcial de Medicaid por contratar intérpretes.³¹² La VRI cuesta un dólar

³⁰⁶ Sociedad Americana del Trauma, Niveles de trauma explicados, disponible en: <https://www.amtrauma.org/page/traumalevels> (visto por última vez el 12/23/2021).

³⁰⁷ AMA J. Ethics, *Desigualdad en la asistencia médica basada en el idioma: ¿Quién es el “pobre historiador”?* (2017).

³⁰⁸ *Id.*

³⁰⁹ Sari Kymelya, *Intérpretes médicos hablan por los nuevos pacientes estadounidenses*, SIETE DÍAS, 27 de enero de 2016.

³¹⁰ Entrevista con la Sra. Reep, 2/10/2021.

³¹¹ Carta de la Junta de Asistencia Green Mountain al UVMMC (2020), disponible en: <https://gmcboard.vermont.gov/sites/gmcb/files/documents/FY21%20The%20University%20of%20Vermont%20Medical%20Center%20Budget%20Order%20and%20Cover%20Letter.pdf> (visto por última vez el 12/22/2021).

³¹² Sari Kymelya, *Intérpretes médicos hablan por los nuevos pacientes estadounidenses*, SIETE DÍAS, 27 de enero de 2016.

y diez centavos (\$1,10) por minuto.³¹³ La traducción a través de AALV cuesta sesenta dólares (\$60,00) por hora.³¹⁴

Análisis

Si bien el número de las personas LEP que califican para recibir los servicios puede ser mayor en otros estados que en Vermont, esta investigación demostró que los individuos LEP entran en contacto frecuentemente con el UVMCM. Esto se respalda con el desarrollo de una política de interpretación y la presencia de un coordinador de intérpretes en el UVMCM.

La guía de políticas del HHS indica que las entidades que proporcionan una comunicación efectiva usualmente tienen una política integral por escrito sobre el acceso lingüístico y capacitan a su personal sobre el material de esa política.³¹⁵ En este caso, aunque el UVMCM tiene una política de interpretación y lleva a cabo un poco de capacitación para el personal sobre el acceso lingüístico, la información del informe de la investigación deja en claro que el UVMCM generalmente no está siguiendo su propia política. La política del UVMCM dice que el empleado le preguntará al paciente si quiere un intérprete.³¹⁶ La política también expresa que el UVMCM no recomienda la interpretación hecha por amigos, familiares del paciente o empleados del UVMCM y que, si el paciente puede decir, a través de un intérprete profesional (remoto o en persona), que un intérprete profesional no será necesario o requerido para la cita o el procedimiento, el uso de un familiar como intérprete se podría permitir.³¹⁷ Sin embargo, los proveedores del UVMCM a menudo

³¹³ Contrato del UVMCM por el servicio de interpretación de Stratus Video, 2016.

³¹⁴ Correo electrónico de AALV al HRC, 11/9/2020.

³¹⁵ Departamento de Salud y Servicios Humanos Oficina de Derechos Civiles de Estados Unidos. *Guía para los beneficiarios de la asistencia económica federal sobre el Título VI de la Prohibición en contra de la discriminación por nacionalidad que afecta a las personas con un dominio limitado de inglés (2004)*.

³¹⁶ Centro Médico University of Vermont, *Servicio de interpretación para personas con un dominio limitado de inglés*, 2019.

³¹⁷ *Id.*

no le preguntaron a la Sra. Gutierrez si necesitaba un intérprete y, en cambio, alentaban la interpretación por medio de los familiares de la Sra. Gutierrez, una amiga y los empleados del UVMHC.

La Sra. Gutierrez recibió una variedad de servicios del UVMHC, desde fisioterapia hasta cirugía de emergencia. Aunque cada cita individual no era en situaciones de vida o muerte, los servicios médicos que proporcionó el UVMHC fueron de una importancia fundamental para su salud y longevidad. La falta de prestación de interpretación y traducción del UVMHC afectó todos los niveles de la atención de la Sra. Gutierrez, desde interacciones básicas como tomarle la presión arterial hasta el tratamiento complejo de su cáncer de mama. El informe de investigación muestra múltiples instancias de la falla en la comunicación del UVMHC con la Sra. Gutierrez en situaciones con consecuencias potenciales muy graves para la salud de la Sra. Gutierrez. Por ejemplo, la Sra. Gutierrez se despertó de una cirugía sin nadie que interprete para ella, creyó erróneamente que solo tenía 3 meses de vida, uno de sus doctores decidió pasar por alto las preguntas a la Sra. Gutierrez sobre los efectos secundarios de uno de sus medicamentos por una interpretación deficiente y los empleados del UVMHC y los estudiantes la evaluaron y le administraron medicamentos sin comunicarle lo que estaban haciendo. La Sra. Gutierrez describió la importancia de comprender todos los niveles de asistencia que se le proporcionaron y el estrés por el que pasó porque no podía participar plenamente en los servicios que el UVMHC le brindó.

En el Segundo Circuito, una corte pronunció que un paciente tenía el derecho a un intérprete según la ley cuando el hospital le proporcionó uno solo después de varios días de la solicitud de la familia del paciente.³¹⁸ En este caso, el UVMHC no proporcionó interpretación para varias citas ambulatorias como también para la mayoría del tiempo

³¹⁸ Freydel vs. New York Hosp., 242 F. 3d 365 (2d Cir. 2000).

que la Sra. Gutierrez pasó como paciente del UVMMC a pesar de las reiteradas solicitudes para proporcionar interpretación.

En otro caso del Segundo Circuito, cuando no se proporcionó un intérprete en diferentes ocasiones y el hospital argumentó que igualmente proporcionó atención médica efectiva, la Corte rechazó el argumento del hospital expresando que no se comprendió el punto central que era si el demandante se pudo comunicar efectivamente y participar de manera significativa en la atención médica, no si la atención médica y el tratamiento fueron efectivas.³¹⁹ En este caso, a pesar de que la salud de la Sra. Gutierrez mejoró, ella no se pudo comunicar de manera eficaz y participar de forma significativa de su atención médica de diversas maneras. Además de los ejemplos anteriores, la Sra. Gutierrez no pudo revisar los documentos sobre su atención, tales como cómo prepararse para una cirugía o cuidar de su cuerpo adecuadamente después de la cirugía.

La falta de prestación de una comunicación significativa del UVMMC a la Sra. Gutierrez es peligrosa, en particular porque el UVMMC es un hospital universitario. Un estudio de la Revista de Medicina (AMA, en inglés) demostró que los estudiantes de medicina aprenden a tener una actitud indiferente o negativa hacia los pacientes LEP cuando los supervisores dan como ejemplo ese comportamiento.³²⁰ En este caso, el informe muestra que el Dr. Blohm dio como ejemplo una actitud indiferente o negativa hacia los pacientes LEP cuando no corrigió el comportamiento de los alumnos que le dijeron a la Sra. Avila que podía interpretar para la Sra. Gutierrez y después el Dr. Blohm revisó él mismo a la Sra. Gutierrez sin utilizar un intérprete.

³¹⁹ *Naiman vs. New York Univ.*, 1997 WL 2499770, at *1 (S.D.N.Y. May 13, 1997) cita a *Aikins vs. St. Helena Hosp.*, 843 F. Supp. 1329, 1338 (N.D.Cal.1994) reconociendo que el tratamiento adecuado no es una defensa para argumentar que el acusado no proporcionó una comunicación efectiva.

³²⁰ AMA J. Ethics, *Desigualdad en la atención médica basada en el lenguaje: ¿Quién es el "pobre historiador"?* (2017).

La Sra. Gutierrez presentó evidencia suficiente para demostrar que el UVMMC le negó el goce total de sus servicios.

Resultado: Se le negó el goce total de los servicios del UVMMC a la Sra. Gutierrez.

III. Si el UVMMC elaboró una razón legítima no discriminatoria por sus acciones

Esta investigación también considera si el UVMMC tiene una razón no discriminatoria para negarle el goce total de los servicios a la Sra. Gutierrez.

La respuesta del UVMMC y las entrevistas con varios de sus empleados indican que la Sra. Gutierrez quería que sus hijas interpretaran para ella. Sin embargo, el informe no respalda la posición del UVMMC. En su entrevista, la Sra. Gutierrez declaró que conseguir un intérprete "era una batalla" y que no quería que su familia tuviera que interpretar para ella.³²¹ Si los empleados del UVMMC hubiesen seguido su política y preguntado a la Sra. Gutierrez si quería que el UVMMC le proporcionara un intérprete, los empleados se podrían haber dado cuenta de que las suposiciones sobre lo que la Sra. Gutierrez quería eran erróneas.

En pocas ocasiones, el cuarto factor de la política del DOJ, los recursos disponibles para el programa y los costos podrían servir como una buena defensa. No se les exige a las entidades más pequeñas con presupuestos mucho menores a proporcionar el mismo nivel de servicios lingüísticos que a los receptores más grandes con presupuestos más grandes y las medidas razonables pueden dejar de ser razonables si el costo impuesto

³²¹ Entrevista con la Sra. Gutierrez, 10/16/2020.

excede sustancialmente a los beneficios.³²² Sin embargo, con el presupuesto de más de mil millones de dólares del UVMMC,³²³ es improbable que se considere pequeño al UVMMC y que tenga éxito con una defensa basada en la carga financiera.

Conclusión

La Sra. Gutierrez creó un caso prima facie de discriminación por nacionalidad y el UVMMC no pudo elaborar una razón legítima no discriminatoria por su trato hacia la Sra. Gutierrez. Por lo tanto, esta investigación hace una recomendación preliminar al Comité de Derechos Humanos para que encuentre que hay motivos razonables para creer que el UVMMC discriminó a la Sra. Gutierrez por su nacionalidad incumpliendo con la VFHPAA.

³²² Departamento de Justicia de los Estados Unidos, Guía para los beneficiarios de la asistencia económica federal sobre el Título VI de la Prohibición en contra de la discriminación por nacionalidad que afecta a las personas con un dominio limitado de inglés (2002).

³²³ Carta de la Junta de Asistencia Green Mountain al UVMMC (2020), disponible en: <https://gmcbboard.vermont.gov/sites/gmcb/files/documents/FY21%20The%20University%20of%20Vermont%20Medial%20Center%20Budget%20Order%20and%20Cover%20Letter.pdf> (visto por última vez el 12/22/2021).