

University at Albany, State University of New York

Scholars Archive

Languages, Literatures & Cultures

Honors College

Spring 5-2022

Investigación sobre los Materiales Disponibles en Español en el Sitio Web “NY State of Health”

Michaela Kirwan

The University at Albany community has made this article openly available.

Please share how this access benefits you.

Follow this and additional works at: https://scholarsarchive.library.albany.edu/honorscollege_llc



Part of the [Other Languages, Societies, and Cultures Commons](#), and the [Spanish Linguistics Commons](#)

**Investigación sobre los Materiales Disponibles en Español en el Sitio Web
“NY State of Health”**

An honors thesis presented to the
Department of Languages, Literatures and Cultures,
University at Albany, State University of New York
in partial fulfillment of the requirement
for graduation with Honors in Spanish Language, Linguistics, and Teaching
and
graduation from The Honors College

Michaela Kirwan

Research Advisor: Lotfi Sayahi, Ph.D.

May 2022

RESUMEN

Las lenguas que se usan en todo el mundo son sistemas ricos y diferentes que permiten a los miembros de las diferentes comunidades de habla comunicarse a diario de forma oral y escrita. La importancia de una comunicación exitosa es obvia, especialmente para acceder a los servicios públicos como el sistema judicial o la asistencia médica. Tanto los ciudadanos como los profesionales en estos campos tienen que asegurarse de poder comunicar la información de forma adecuada. Sin embargo, en estos sistemas, históricamente no siempre se ha garantizado el acceso a la información en el caso de grupos migratorios por la falta de unos servicios lingüísticos adecuados. En los Estados Unidos, especialmente en el caso de la asistencia médica, este problema es muy prevalente en las comunidades hispanohablantes. Varios estudios han mostrado que grupos hispanohablantes, y otras personas que hablan lenguas minoritarias, tienen un conocimiento práctico limitado en el campo de la salud. Eso quiere decir que estas personas probablemente van a tener muchas dificultades para entender la información médica sin un traductor o un intérprete que no suelen estar disponibles en cada oficina o hospital. Para combatir estas discrepancias, algunos gobiernos locales han tratado de implementar programas de instrucción en inglés como segunda lengua para facilitar el acceso a la información médica en esta lengua, pero estos programas no están siempre disponibles para todas las personas. El estado de Nueva York ha optado por ofrecer la información relacionada con los programas de seguros médicos en inglés pero también en español. Se puede acceder a mucha información en ambas lenguas en la página oficial: New York State of Health (<https://nystateofhealth.ny.gov/>). Queda por saber el grado de eficacia de los materiales disponibles en este sitio y la naturaleza del uso que se hace de la lengua española.

En este estudio, examino los documentos y los videos en español del sitio web de “NY State of Health” para determinar si, efectivamente, garantizan el acceso a la información necesaria sobre los seguros y los beneficios médicos. También, investigo casos de variación dialectal presentes en estos materiales, incluyendo elementos léxicos y estructuras gramaticales, para identificar qué dialecto del español predomina y si esto coincide con las variedades que se suelen usar por los grupos de hispanos más dominantes en el estado de Nueva York a los cuales van dirigidos estos materiales. También examino si efectivamente no hace falta saber inglés para informarse de forma completa sobre el tema o si no toda la información está disponible en español.

Palabras claves: *Asistencia médica, NY State of Health, Español, Lenguas oficiales, Variación dialectal*

ACKNOWLEDGEMENTS

The creation of this thesis would not have been possible without the help of a few very important people. Firstly, thank you to everyone at the University at Albany's Center for Undergraduate Research and Creative Engagement, especially Casey Kohler, for helping to fund my research through the inaugural Summer Research Stipend Program. Having the ability to spend summer 2021 working on my thesis with the continued encouragement and interest in the project from Casey afforded me the opportunity to work on the largest aspect of my thesis without the added stress of the normal semester. To my Spanish professors in the Department of Languages, Literatures, and Cultures, thank you for the constant support throughout all of my undergraduate courses.

Dr. Lotfi Sayahi has been an integral person to my success with research and in the Spanish department throughout my undergraduate career. He encouraged me to continue my Spanish education under a Spanish major rather than my initial minor, and since then has been an endless source of support. He helped me to formulate my initial thesis question and guided me throughout the process of writing and revising this thesis. Profesor Sayahi, muchísimas y millones de gracias por su ayuda y su apoyo por las últimas cuatro años.

To my parents, Chris and Emily, and my siblings, Colt and Sage, I cannot thank you all enough for the constant love and support over the past 22 years. None of this would have been possible without you all.

Finally, to my late grandmother who always taught us "where there's a will, there's a way", your spirit and perseverance through the most difficult of times have continued to motivate me to always dream big and do all I could to achieve my goals. Everything I do is in your honor.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Las palabras de investigación de los documentos en el sitio web de “NY State of Health”	10
---	----

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
LISTA DE TABLAS.....	iv
Introducción	1
Materiales y Métodos.....	4
A. Los Documentos	4
B. Los Videos	5
Resultados.....	6
A. Los Documentos	6
B. Los Videos	13
Discusión	17
Bibliografía	20

Introducción

En el mundo, decir que hay muchas lenguas es una subestimación. Según el diccionario de la Real Academia Española, el término ‘lengua’ se define como un “sistema de comunicación verbal propio de una comunidad humana y que cuenta generalmente con escritura”.

Sin embargo, los sistemas lingüísticos pueden variar según los contextos y los dialectos de los hablantes y su entorno.

En el caso de la asistencia médica, el éxito de la comunicación se ve afectado por el nivel de competencia en una segunda lengua, los niveles de educación, el conocimiento básico sobre temas sanitarios, o todavía los errores en traducción. La familiaridad con los conceptos relacionados con el cuidado de la salud, por ejemplo los documentos de consentimiento, las etiquetas de medicamentos, las instrucciones médicas (Brice et al., 2015) se define como el conocimiento funcional de la salud (‘Functional Health Literacy’, FHL por sus siglas en inglés). El conocimiento funcional de la salud se mide por medio de un examen conocido en inglés como ‘Test of Functional Health Literacy in Adults’, o TOFHLA por sus siglas en inglés (Williams et al., 1995). Este examen es una manera de medir las habilidades de una persona que no habla inglés, o para quien el inglés no es la lengua primaria para leer y entender instrucciones médicas y otra información de asistencia médica (Williams et al., 1995).

Hay varios estudios sobre el conocimiento funcional de la salud que comparan el conocimiento funcional de la salud de los hispanohablantes, o de otros grupos minoritarios con reducidos niveles de competencia en inglés, en comparación con los angloparlantes en la misma área. La mayoría de los estudios concluyeron que los hablantes de las minorías tienen niveles de conocimiento funcional de la salud más bajos e inadecuados que los de los angloparlantes

(Williams et al., 1995). En un otro estudio que usó la escala de Likert, una escala usada para medir respuestas a los cuestionarios según el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada pregunta (McLeod, 2008), se les pidió a participantes hispanohablantes y angloparlantes en San Francisco completar un cuestionario para evaluar su opinión sobre su propio conocimiento funcional de la salud. En general, casi la mitad de los hispanohablantes demostraron un conocimiento funcional de la salud inadecuado cuando se les preguntó sobre su confianza para completar formularios médicos, si tenían problemas con el conocimiento de los materiales médicos, y cuántas veces necesitaban ayuda para leer los materiales médicos (Sarkar et al., 2010).

Algunas comunidades han tratado de implementar programas de instrucción en clases de inglés como una segunda lengua, ESL por sus siglas en inglés, y estos programas han producido unas mejoras en las notas del examen del conocimiento funcional de la salud para los Adultos hispanohablantes que tomaron las clases (Soto Mas et al., 2015). Sin los recursos apropiados para la interpretación y la traducción en lenguas como el español, especialmente en el caso de la asistencia médica, se puede llegar a resultados tan dramáticos como la cuádruplejia, como en el caso de Willie Ramírez (Price-Wise, 2008), o peor todavía, la muerte, como fue el caso de Gricelda Zamora (Scioscia, 2000).

En este estudio, investigué los documentos y los videos traducidos del inglés al español en el sitio web del “New York State of Health”. El propósito del estudio fue determinar las características lingüísticas de la variedad de español usada en los documentos y en los videos. Mi enfoque es sobre elementos léxicos, la morfología verbal, y las formas de tratamiento. También, quería saber si los documentos proveen toda la información necesaria si un lector no habla nada de inglés. Mi primera hipótesis es que los documentos y los videos usan un tipo de español más general en vez de un dialecto específico, como se puede determinar según la selección del léxico, la morfología verbal y las formas de tratamiento. Mi segunda hipótesis es

que algunos documentos no contienen toda la información necesaria para las personas con competencia reducida en inglés.

Materiales y Métodos

La mayoría de la investigación sobre los materiales del sitio web “NY State of Health” se completó durante el verano del año 2021 gracias al apoyo financiero del programa inaugural del centro CURCE de la universidad de Albany “Center for Undergraduate Research and Creative Engagement’ . Todos los materiales del proyecto fueron extraídos, transcritos, y organizados en diferentes carpetas durante mi trabajo en el laboratorio del Dr. Lotfi Sayahi.

A. Los Documentos

Durante dos meses, examiné todos los documentos en español del sitio de web de “NY State of Health”. Todos los enlaces adicionales en los documentos fueron anotados y categorizados como documentos adicionales del documento inicial. Para preservar los enlaces, usé “Permalink” para crear enlaces permanentes para evitar perder la información en el caso de cambios a la página web.

Para cada documento utilicé Microsoft Word para identificar las palabras usadas en cada párrafo para describir conceptos de salud, el dinero, y la administración/las leyes. En un documento separado, anoté algunas palabras de salud, dinero, o administración/leyes que fueron usadas para describir el mismo concepto. Usé Microsoft Excel para crear una tabla de las palabras bajo investigación. Estas palabras se comprobaron en “WordReference.com” (Kellogg, n.d.) y el diccionario de la Real Academia Española (Real Academia Española, 2019). Además, para cada documento determiné si se usa la forma ‘tú’ o ‘usted’ ya que el uso de una u otra forma de tratamiento varía mucho según la región. Utilizando este proceso, pude determinar si los

documentos usaban un tipo de español específico a una región determinada (por ejemplo el español caribeño o mexicano) o un español general. Finalmente, me enfoqué en valorar la eficacia de la información ofrecida en estos documentos y los enlaces que contienen.

B. Los Videos

Los videos del sitio web de “NY State of Health” y del canal de “NY State of Health” en “YouTube” fueron examinados individualmente durante casi dos meses. Utilicé Audacity, un programa para editar archivos de audio, para grabar y preservar el sonido. Luego, usando Audacity y transcribí el contenido audio del video en un documento de Microsoft Word. En cada transcripción, identifiqué las conjugaciones de los verbos y se uso con las formas de “tú” y “usted”. Además saqué la información sobre el uso de dos tiempos verbales que también suelen variar mucho en el mundo hispano: el pretérito, y el presente perfecto del indicativo.

También, tuve en cuenta la duración del video, el número de palabras por video, el número de palabras por cada hablante en los videos con más de uno hablante, y si el hablante estuvo presente en el video o no.

Resultados

A. Los Documentos

En el sitio web de “NY State of Health”, había casi cuarenta y siete (47) documentos en total. El formato de los documentos era de dos tipos: documentos en HTML y documentos en el formato PDF. En lo que sigue se da una descripción del contenido y el formato de cada uno de los documentos en español disponibles en esta página web:

Documento #1.0: Página de inicio — HTML

Documento #2.0: Cómo se Benefician los Miembros de “NY State of Health” del Plan de Rescate Estadounidense — HTML

Documento #2.1: El Plan Americano de Rescate Reduce el Costo de Cobertura Médica para la Mayoría de los Neoyorquinos —PDF

Documento #2.2: Página de inicio de los Individuos y Las Familias — HTML

Documento #2.3: “Find a Broker/Navigator” — HTML

Documento #2.4: “How to Change the Amount of Premium Tax Credit Applied to Your NY State of Health Account Each Month” — HTML

Documento #2.5: Enlace para el sitio web de Servicio de Rentas Internas — HTML

Documento #2.6: Enlace para la página de inicio del Plan Esencial — HTML

Documento #2.7: Hoja Informativa del Plan Esencial —PDF

Documento #2.8: Tarjeta de un Vistazo del Plan Esencial —PDF

Documento #2.9: 2021 Mapa del Plan Esencial — HTML

Documento #2.10: Cartel del Plan de Rescate Estadounidense —PDF

Documento #3.0: NYSOH Período de Gracia y SEP de Covid-19 —PDF

Documento #3.1: Preguntas Frecuentes de Pagos / Período de Gracia de Covid-19 — PDF

Documento #3.2: Adopción de Emergencia del Enmienda 59 —PDF

Documento #4.0: Hoja Informativa de Opciones de Seguros de NYSOH —PDF

Documento #5.0: Hoja Informativa de Cambios de Seguros —PDF

Documento #6.0: 2020 Folleto de Estante —PDF

Documento #7.0: Folleto para el Mercado de Pequeñas Empresas —PDF

Documento #7.1: Página para los Empleadores de Pequeñas Empresas — HTML

Documento #8.0: Hoja Informativa de los Períodos de Inscripción —PDF

Documento #9.0: Tarjeta de un Vistazo del Medicaid —PDF

Documento #9.1: Sitio web de Medicaid por NYSOH — HTML

Documento #9.2: Sitio web de Departamento de Salud para los Documentos de Pagos de Medicaid — HTML

Documento #9.3: Hoja Informativa de la Anemia Falciforme —PDF

Documento #9.4: Hoja Informativa del Dejar de Fumar —PDF

Documento #9.5: Hoja Informativa de Verificación de Visita Electrónica —PDF

Documento #9.6: Hoja Informativa de Virus de Inmunodeficiencia Humana —PDF

Documento #9.7: Hoja Informativa de Asma —PDF

Documento #9.8: Hoja Informativa de Diabetes —PDF

Documento #9.9: Hoja Informativa de la Presión Alta —PDF

Documento #9.10: Hoja Informativa de Telesalud —PDF

Documento #10.0: Tarjeta de una Vistazo del Plan de Salud Calificado —PDF

Documento #11.0: Tarjeta de una Vistazo de Child Health Plus —PDF

Documento #12.0: Hoja Informativa de la Cobertura Dental Familiar —PDF

Documento #13.0: Hoja Informativa de la Cobertura Dental Pediátrica —PDF

Documento #14.0: Hoja Informativa de los Beneficios de Prevención —PDF

Documento #15.0: Hoja Informativa de la Necesidad del Seguro Médico —PDF

Documento #16.0: Hoja Informativa del Seguro Médico para Adultos Jóvenes —PDF

Documento #17.0: Hoja Informativa del Seguro Médico para Inmigrantes —PDF

Documento #18.0: Términos y Definiciones —PDF

Documento #19.0: Tarjeta de un Vistazo del Proceso de Apelación —PDF

Documento #19.1: Enlace para el Sitio Web de Cuidado de Salud — HTML

Documento #20.0: Enlace para el Sitio Web de los Créditos Tributarios — HTML

Documento #21.0: Enlace para el Sitio Web del Plan Bronce y Exención de Asequibilidad —
HTML

Documento #22.0: Hoja Informativa para Visados de Estudiantes —PDF

Documento #22.1: Enlace para Cobertura para Inmigrantes — HTML

Documento #23.0: Información para Visados de H2-A —PDF

Documento #24.0: Hoja Informativa de la Recesión de DACA —PDF

Casi todos los documentos son en español, pero algunos documentos tienen enlaces adicionales que llevan a documentos o sitios web en inglés o que necesitan ser convertidos del inglés al español. El documento #2.2 me llevó a una página de inicio para individuos y familias que tenía que convertir del inglés al español. El documento #2.3 me llevó a un sitio web con un formulario para buscar un bróker o navegador, pero la forma es totalmente en inglés sin una manera de poder convertirla a español. El documento #2.4 me llevó a un sitio web que no contiene texto, pero el título era en inglés y el video explicativo del sitio solamente era en inglés y no pude convertir nada a inglés. El documento #2.5, me llevó al sitio web del Servicio de Rentas Internas (IRS) que pude muy fácilmente convertir al español, entonces casi todos los materiales en este sitio se pueden entender por hispanohablantes con reducida competencia en el español. El documento #2.9 tampoco se puede convertir al español. Los documentos #3.1 y #3.2

eran documentos gubernamentales que no estaban disponibles en español en ningún lugar que haya visto. El documento #7.1 me llevó al sitio de “NY State of Health” para los dueños de pequeñas empresas, pero era totalmente en inglés sin la posibilidad de cambiarlo al español. Los documentos #9.1 y #9.2 me llevaron al sitio web del Departamento de Salud. Para el documento #9.1, había algunas hojas informativas disponibles en español pero la mayoría del sitio del Departamento de Salud solamente estaba disponible en inglés. Sin embargo, el documento #9.3 y #9.6 me llevaron al sitio web del Centros de Control y Prevención y el sitio web de PrEP respectivamente, y los dos podían ser convertidos al español. El documento #9.7 me llevó al sitio del Departamento de Salud donde la mayoría del sitio solamente estaba disponible en inglés pero los documentos del “Plan de Acción”, “Desencadenantes de Asma en la Casa”, “Folleto de Asma”, “Cartel de Asma”, y “Registro de Factores Desencadenantes y Preguntas Claves” estaban disponibles en español. El documento #11.0 me llevó al sitio web de “Child Health Plus” que se puede convertir fácilmente al español. El documento #19.1 me llevó al sitio web del Cuidado de Salud lo cuál hay que convertir al español.

También para los documentos, identifiqué algunas palabras que pensé que eran usadas para significar algo específico en estos documentos, o que no pude determinar si eran palabras usadas en el español general o si eran palabras específicas a una región o un país hispanohablante. Estas palabras están organizadas en la siguiente tabla:

Tabla 1. Las palabras de investigación de los documentos en el sitio web de “NY State of Health”

Palabras	Definiciones en Inglés
Costo	Cost
Pagos	Payment
Montos	Sum/Amount
Cuenta	Sum/Calculation
Ingresos	Income
Formulario	Form
Contribuyente	Taxpayer
Carta	Letter
Estafa	Fraud
Brecha	Opening/Breach
Tributaria	Tax
Superar	Exceed
Trastornos de Salud	Health Disorders
Financiera	Finance Agency
Pago vinculante	Binding Payment
Pagos iniciales	Initial Payment
Consumidores	Consumer
Plazo	Period
Período de gracia	Grace Period
Seguro médico	Medical Insurance
Exonerar	Exonerate
Cobertura	Coverage
Discreción	Discretion
Falta de pago	Nonpayment

Reembolsos	Refund
Reclamaciones	Complaint/Claim
Inscritos subsidiados	Subsidized Enrollment
Reglas	Rule
Expediente	Record/Document
Renovaciones	Renewal
Pendiente	Pending
Cumplimiento	Compliance
Agilizar	Accelerate
Las facturas o las Fechas de Vencimiento	Turnover or Expiration Date
Saldos de primas	Premium Balances
Aseguradores	Insurer
Cese	Cessation
El compromise	Compromise
Período de inscripción	Enrollment Period
Prórroga	Extensión
Desencadenantes	Triggers
Telesalud	Telehealth
Empujar	Push/Urge
Fluir	Flow
Propagación	Propagation
Consultorio	Doctor's Office
Precio	Price
Cuota mensual máxima	Maximum Monthly Fee
Bienestar	Well-being
Enderezar	Rectify
Acceder	Agree

Coseguros	Coinsurance
Tope	Limit
Chequeos	Check-up
Pruebas	Test
Exámenes	Test
Cotidiana	Routine
Póliza	Policy
Valor actuarial	Actuarial Worth
Cargo permitido	Permitted Charge
Eslogan	Slogan
Testigos	Witness

Note: Esta tabla, creado por Microsoft Excel, demuestra las palabras de investigación de los documentos evaluados en el sitio web de “NY State of Health”. Asociado con cada palabra es una o más definición en inglés de la palabra (Kellogg, n.d.).

Otras palabras de investigación de los documentos no incluidos eran *la asistencia* (la ayuda), *la época* (el período), *promulgar* (en el sentido de ‘publicar’ o hacer público), y *reunir* (en el contexto de “to meet the needs/qualifications of”). Lo más importante de examinar estas palabras especializadas es que son fáciles de entender por todo hablante del español sin importar realmente su dialecto o región en el mundo hispano. Puedo concluir que al nivel léxico, no hay problemas que dificultan el uso de los documentos de esta página web en su versión en español.

Como mencioné anteriormente, como parte de esta investigación también tomé nota de las formas de conjugación en el presente indicativo, los mandatos/el imperativo, el presente perfecto, el condicional, y el futuro. Pero en esta tesis no voy a analizarlos pero se hará el análisis en futuros trabajos.

B. Los Videos

En el sitio web de “NY State of Health”, algunos de los videos en español estaban disponibles en el mismo sitio, pero la mayoría de los videos estaban disponibles en “YouTube”. En total, había casi cincuenta y cuatro (54) videos. Entre estos videos, había algunos que eran versiones diferentes del mismo anuncio. Estas versiones diferentes varían en duración de los seis segundos hasta treinta segundos. la lista de los videos y sus diferentes versiones es la siguiente:

“Buenas Noticias”: versiones de seis, quince, y treinta segundos

“Sin Importar”: versiones de seis, quince, y treinta segundos

“Único”: versiones de seis, quince, y treinta segundos

“En NY State of Health, Siempre lo Tenemos Cubierto”: versiones de seis, quince, y treinta segundos

“La Fecha Límite para la Inscripción Abierta en NY se Extiende Hasta el 7 de Febrero”: versiones de seis, quince, y treinta segundos

“NY State of Health Está Aquí para Ayudarlo”: versiones de quince y treinta segundos

“No Importa Dónde Viva o a Qué se Dedique, NY State of Health Tiene el Plan para Usted”: versiones de seis, quince y treinta segundos

“Nos Dedicamos a Facilitar una Cosa: su Atención Médica Asequible: versiones de quince y treinta segundos

“Usted Merece Recibir Atención Médica Asequible”: versiones de seis y treinta segundos

“Cuatro Millones de Razones para Inscribirse”: dos versiones de treinta segundos

Los videos más cortos eran de seis segundos y el video más largo era el video #5 “El Seguro de Salud Explicado” que tiene una duración de seis minutos y doce segundos. El total de las duraciones de los videos es casi treinta y dos minutos y treinta y dos segundos; con un promedio de sesenta segundos por video.

En la mayoría de los videos, el hablante se ve, solamente se oyen voces con dibujos animados, leyendas, y/o un video asociado. Había ocho videos en que el hablante apareció el video #40 “Su Salud es Importante”, video #41 “Encuentre Hoy su Plan en NY State of Health”, video #42 “Encuentre Hoy su Plan de Atención Médica”, video #43 “NY State of Health Está a su Servicio”, video #44 “Cuatro Millones de Razones para Inscribirse”, video #45 “Cuatro Millones de Razones para Inscribirse”, video #47 “Le Sorprenderá lo Fácil que es Obtener un Plan de Salud”, y video #48 “Juan AD”. Había dos hablantes llamados Ari y Juan que aparecieron en muchos videos. Ari estaba en el video #47 solamente, pero Juan apareció en los videos #40, #41, #42, #43, #48. Los otros hablantes no fueron identificados. En general, había más hablantes hembras que hablantes hombres en los videos.

Cada video varió en el número de palabras habladas. El número más bajo de palabras era ocho palabras en el video #38, la versión de seis segundos de “Usted Merece Recibir Atención Médica Asequible”. El video con más palabras fue el video #5 “El Seguro de Salud Explicado” con

ochocientas cincuenta y ocho palabras. En total, había casi seis mil ciento diecinueve palabras en todos los videos, con un promedio de casi ciento quince palabras por video.

En los videos se usan dos formas de tratamiento con la segunda persona singular, tú y usted. La mayoría de los videos usan la forma más formal en el español general, usted. Había seis videos que solamente usaron la forma de tú que también es menos común : video #3 “Su Mejor Red de Seguridad”, video #4 “Asegure Usted Mismo para Asegurar su Salud”, video #5 “El Seguro de Salud Explicado”, video #8 “Seguro de Salud. Es lo que Hacen los Adultos”, video #39 “Usted Merece Recibir Atención Médica Asequible”, y video #41 “Encuentre Hoy su Plan en NY State of Health”. También, habían tres videos que usaron usted y tú en el mismo video: video #42 “Encuentre Hoy su Plan de Atención Médica”, video #43 “NY State of Health Está a su Servicio”, y video #47 “Le Sorprenderá lo Fácil que es Obtener un Plan de Salud”. En conclusión, como es de esperar, el uso de *usted* es domina pero en algunos casos se nota el uso de *tú*, pero de una forma mucho mas reducida.

Para las conjugaciones de los verbos en los videos, trece videos usaron la conjugaciones de verbos en la forma del pretérito: video #4 “Asegure Usted Mismo para Asegurar su Salud”, video #9 “Es Tiempo para que sus Hijos Adultos Obtenan su Propio Seguro de Salud”, video #11 “Lo que Necesita Saber Sobre el Formulario 1095-A si se Inscribió a través del Mercado”, video #21 “Juntos”, video #23 En NY State of Health, Siempre lo Tenemos Cubierto”, video #24 “En NY State of Health, Siempre lo Tenemos Cubierto”, video #25 “La Fecha Límite para la Inscripción Abierta en NY se Extiended Hasta el 7 de Febrero”, video #26 “La Fecha Límite para la Inscripción Abierta en NY se Extiended Hasta el 7 de Febrero”, video #27 “La Fecha Límite para la Inscripción Abierta en NY se Extiended Hasta el 7 de Febrero”, video #28 “NY State of Health Está Aquí para Ayudarlo”, video #29 “NY State of Health Está Aquí para

Ayudarlo”, video #47 “Le Sorprenderá lo Fácil que es Obtener un Plan de Salud”, y video #50 “Renueve su Cobertura de Seguro de Salud”.

Había dieciséis videos que usaron la forma de conjugación del presente perfecto cuyo uso es más reducido en el español latinoamericano en general: video #3 “Su Mejor Red de Seguridad”, video #5 “El Seguro de Salud Explicado”, video #6 “Después de Inscripción de Seguro de Salud”, video #10 “Preguntas para Pequeñas Empresas”, video #15 “Sin Importar”, video #16 “Sin Importar”, video #17 “Sin Importar, video #18 “Único”, video #19 “Único”, video #20 “Único, video #24 “En NY State of Health, Siempre lo Tenemos Cubierto”, video #40 “Su Salud es Importante”, video #42 “Encuentre Hoy su Plan de Atención Médica”, video #45 “Cuatro Millones de Razones de Inscribirse”, video #46 “Tutorial: Herramienta de Búsqueda de Proveedores y Planes de Salud de NY State of Health”, y video #53 “Hoy es su Día”.

También, había solamente un video que usó el pretérito y el presente perfecto juntos: video #24 “En NY State of Health, Siempre lo Tenemos Cubierto”. En este sentido, se nota el uso del pretérito para describir eventos en el pasado con mucha más frecuencia que el presente perfecto, lo cual no sorprende dado que estos videos comparten más rasgos con el español latinoamericano que el español peninsular donde el presente perfecto puede tener mayor presencia.

Otras observaciones sobre los videos tienen que ver con el uso de algunas palabras y pronunciaciones. En el video #11, se usó la palabra “monto” en vez de “pago” o “costo”. En algunos videos, se usó la palabra “plazo”. Algunos hablantes pronuncian las letras “NY” en español en el nombre “NY State of Health” mientras que en otros video se uso el inglés.

Discusión

En general, los documentos y los videos en español del sitio web de “NY State of Health” son una traducciones apropiadas de los materiales en inglés. Algunas palabras pueden variar de lo que se usaría en el español general, y lo mismo se podría decir sobre el uso de las formas de tratamiento, pero en general parece que los traductores hicieron un esfuerzo para usar una forma de español general comprensible para todo hablante del español más que una variedad regional específica. Aunque, algunos videos como los de Juan reflejan una variedad específica por su uso de la forma *tú*, su acento, y por algunas palabras regionales.

Aunque la mayoría de los documentos y videos usan la forma de *usted*, creo en algunos documentos usaron *tú* probablemente como resultado de la variedad nativa del traductor donde *tú* no implica informalidad como lo puede ser en otros sitios. El uso de la forma de *usted* por la mayoría es más relevante para la formalidad de estos formularios, documentos, y videos. También, la forma de *usted* es más neutral que las formas *tú* o *vos* en América Latina. El uso de la forma de *usted* es adecuado para cualquier persona sin importar la edad y esto puede explicar su uso más frecuente en estos materiales.

Lo mismo se puede decir sobre el uso del léxico: es bastante común y fácil de entender por cualquier hablante sin referentes regionales demasiado fuertes. Aunque algunas de las palabras tenían otros significados según el contexto de la frase o el país, parecía que todas las palabras, en el contexto correcto, se podrían entender por cualquier persona de cualquier región hispanohablante. De las palabras que parecían intercambiables (por ejemplo “costo”, “pago”, y “monto”), puede que la elección de una palabra u otra dependiera solamente de la preferencia de los traductores ya que no existe el riesgo de un malentendido. Es posible que el uso de una palabra diferente para describir la misma cosa sea un resultado de una traducción literal del

inglés. En una traducción literal, la palabra para “cost” sería diferente de la palabra de “payment”, aunque el concepto es lo mismo.

Los documentos que tenían enlaces a otros documentos o otros sitios web que eran solamente en inglés son una minoría pero sus efectos son grandes. De estos documentos que llevan al lector a otros recursos solamente en inglés, algunas personas con competencia reducida en inglés o quienes no hablan inglés no podrían obtener toda la información que necesitan. En el contexto de la asistencia médica o los seguros médicos, el acceso limitado a tal importante información podría llevar a una persona a inscribirse en el plan incorrecto o hacer decisiones mal informadas sobre sus beneficios o finanzas. El acceso apropiado a los materiales con información clave para los beneficios de salud o finanzas no es solamente una cosa importante, pero es también un derecho de cualquiera persona, sin importar la lengua hable o de dónde sea. En comparación con la información incluida en los videos, parece que en los videos se hizo un mejor trabajo mejor que en los documentos para dar toda la información y los recursos relevantes y asequibles a los hispanohablantes.

Para resumir los resultados de la investigación, parece que los documentos y los videos en español del sitio web de “NY State of Health” son traducidos a un tipo de español general, no a un tipo de español de alguna región determinada. Los documentos y los videos usan la forma de *usted* y las formas de verbales comunes al español general sin reflejar casos de variación local. Las palabras usadas en los documentos y los videos en su mayoría son accesibles a cualquier hablante del español. Algunos de los documentos no contienen toda la información necesaria y se conectan a sitios web u otros documentos que son solamente en inglés. Para estos documentos, es importante que los traductores del sitio web de “NY State of Health” traten de evitar dirigir el usuario a sitios en inglés donde la información no se puede entender. Más importante el estado de Nueva York debe asegurarse de traducir todo los materiales al español y

no solamente los documentos que se usan más frecuentemente. Sin embargo, el sitio web de “NY State of Health” en general es un buen lugar para informarse sobre los seguros médicos, las inscripciones, los beneficios, y otros materiales del gobierno. En el futuro, más investigación sobre aspectos de variación fonética en los videos puede darnos más información sobre el tipo de variedades del español que se usan. El caso de la /s/ final es un tema que seguramente nos puede servir para determinar el origen de los individuos que participan en los video.

Bibliografía

Brice, J. H., Travers, D., Cowden, C. S., Young, M. D., Sanhueza, A., & Dunston, Y. (2015).

Health literacy among Spanish-speaking patients in the emergency department. *Journal of the National Medical Association*, *100*(1), 1326-1332. [https://doi.org/10.1016/S0027-9684\(15\)31512-1](https://doi.org/10.1016/S0027-9684(15)31512-1)

Kellogg, M. (n.d.). *WordReference.com dictionary*. Retrieved December 15, 2021, from

<https://www.wordreference.com/>

McLeod, S. (2008). *Likert scale definition, examples and analysis*. Simply Psychology.

Retrieved December 15, 2021, from <https://www.simplypsychology.org/likert-scale.html>

Merriam-Webster. (n.d.). Language. In *Merriam-Webster.com dictionary*. Retrieved December

14, 2021, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/language>

Price-Wise, G. (2008). *Language, culture, and medical tragedy: The case of Willie Ramirez*.

Health Affairs. Retrieved December 15, 2021, from

<https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hblog20081119.000463/full/>

Real Academia Española. (2019). *Inicio*. Real Academia Española. Retrieved December 15,

2021, from <https://www.rae.es/>

Sarkar, U., Schillinger, D., López, A., & Sudore, R. (2010). Validation of self-reported health

literacy questions among diverse English and Spanish-speaking populations. *Journal of*

General Internal Medicine, *26*, 265-271. <https://doi.org/10.1007/s11606-010-1552-1>

Scioscia, A. (2000, June 29). Critical connection. *Phoenix New Times*. Retrieved December 15,

2021, from <https://www.phoenixnewtimes.com/news/critical-connection-6416501>

Soto Mas, F., Ji, M., Fuentes, B. O., & Tinajero, J. (2015). The health literacy and ESL study: A community-based intervention for Spanish-speaking adults. *Journal of Health Communication, 20*(4), 369-376. <https://doi.org/10.1080/10810730.2014.965368>

University at Albany, State University of New York. (2021). *CURCE summer stipend offers pay for student researchers*. Retrieved November 30, 2021, from <https://www.albany.edu/news-center/news/2021-curce-summer-stipend-offers-pay-student-researchers>

Williams, M. V., Parker, R. M., Baker, D. W., Parikh, N. S., Pitkin, K., Coates, W. C., & Nurss, J. R. (1995). Inadequate functional health literacy among patients at two public hospitals. *JAMA, 274*(21), 1677-1682. <https://doi.org/10.1001/jama.1995.03530210031026>