

University at Albany, State University of New York

Scholars Archive

Languages, Literatures & Cultures

Honors College

12-2022

La Presencia y Accesibilidad del Español en los Sitios Web de Hospitales en el Estado de Nueva York

Jessica Dandrow

University at Albany, State University of New York

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 [Arts and Humanities Commons](#)

Recommended Citation

Dandrow, Jessica, "La Presencia y Accesibilidad del Español en los Sitios Web de Hospitales en el Estado de Nueva York" (2022). *Languages, Literatures & Cultures*. 6.

https://scholarsarchive.library.albany.edu/honorscollege_llc/6

License

This Honors Thesis is brought to you for free and open access by the Honors College at Scholars Archive. It has been accepted for inclusion in Languages, Literatures & Cultures by an authorized administrator of Scholars Archive.

Please see [Terms of Use](#). For more information, please contact scholarsarchive@albany.edu.

**La presencia y accesibilidad del español en los sitios web de hospitales en el estado de
Nueva York**

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 requirements
for graduation with Honors in Spanish, Hispanic Literatures and Cultures
and
graduation from The Honors College

Jessica Dandrow
Research Advisor: Sara Zahler, Ph.D.

December 2022

Resumen

La población hispana en los Estados Unidos está creciendo rápidamente, trayendo consigo la lengua española. Sin embargo, hay varios aspectos del país que aún no se han adaptado para mantenerse al día con estos cambios. Con el aumento del uso del Internet como modo para comunicarse y difundir información, uno podría esperar que se vea un aumento de la traducción de los sitios web en inglés al español; desgraciadamente, esto no parece suceder en el caso entre los sitios web de hospitales en los EE. UU., según las pocas investigaciones realizadas tratando este tema. La falta de traducción suficiente y adecuada de la información médica proporcionada en estos sitios web no solo es injusta, sino que causa graves problemas entre los hispanohablantes en los Estados Unidos. En el presente estudio, analicé los sitios web de veinte hospitales dentro del estado de Nueva York, centrándome en la cantidad de información traducida al español, la accesibilidad de tal información, y cómo se correlacionan estos rasgos con el tamaño de población y la proporción de hispanos en las ubicaciones de los hospitales seleccionados. En general, mis resultados coincidieron con los de la literatura previa sobre este tema; se constató que muchos sitios web de hospitales no proporcionan el mismo grado de información en español como en inglés, especialmente con respecto a la información de salud misma.

Abstract

The Hispanic population in the United States is growing rapidly, bringing with it the Spanish language. However, there are various aspects of this country that have not yet adapted to keep up with these changes. With the increasing use of the internet as a mode of communication and to spread information, one might expect to see an increase in translation of websites from English to Spanish; unfortunately, that does not seem to be the case among hospital websites in the U.S., according to the few studies that have been done regarding this topic. The lack of sufficient and adequate translation of medical information provided in these websites is not only unjust, but it also causes grave problems among Spanish speakers in the United States. In the present study, I analyzed the websites of twenty hospitals within the state of New York, focusing on the amount of information translated into Spanish, the accessibility of such information, and how these features correlate with the population size and proportion of Hispanics in the locations of the hospitals selected. Overall, my results agreed with those of previous literature on this subject; it has been found that many hospital websites do not provide the same degree of information in Spanish as they do in English, especially in terms of health information itself.

Acknowledgements

The completion of this thesis would not have been possible without all of the help and support I received from faculty, family and friends. I would like to personally thank Dr. Zahler for helping me decide on the topic, for helping me plan out the whole research and writing process, and for helping me edit the final result to produce the best work possible. I would also like to give a special thanks to Dr. Serrano for all of her support over these past few semesters. It was because of these two amazing professors that I decided to do a thesis in the first place, and I am so glad they motivated me to do so.

I would also like to give a special thanks to my parents, Janet and Rob, my brothers, Jake and Kevin, and my fiancé, David, for their constant support this past semester. All of you were my main motivation to always keep pushing myself to do my best work despite any hardships I faced. Your encouragement has been an integral part of my success throughout my college career.

Lastly, I would like to thank the several roommates I've had here at UAlbany – Shania, Samantha, Enya, Monica, Taylor, and Brooke, you have helped me more than you know these past few years. Thank you for the constant laughs, the interesting conversations, the quotes, and everything you all have done for me. I can definitely say that I have made a handful of lifelong friends, and I wish you all the best of success in your future endeavors.

Lista de tablas

Tabla 1. Ubicaciones y sus hospitales seleccionados, organizados por el tamaño de la población.....	6
Tabla 2. Ubicaciones y sus hospitales seleccionados, organizados según la proporción de hispanos.....	7
Tabla 3. Cantidad de información disponible en español de los sitios web de hospital.....	10
Tabla 4. Accesibilidad de la información en español de los sitios web de hospital.....	11

Tabla de contenidos

Resumen	ii
Acknowledgements	iii
Lista de tablas	iv
1. Introducción	1
2. Métodos	3
3. Resultados	7
A. Análisis de los datos en su conjunto.....	7
B. Análisis de cada sitio web de hospital individuo.....	12
(i) Hospitales en Albany.....	12
(ii) Hospitales en Syracuse.....	13
(iii) Hospitales en Manhattan.....	15
(iv) Hospitales en Rochester.....	16
(v) Hospitales en Buffalo.....	17
(vi) Hospital en Glens Falls.....	18
(vii) Hospital en Little Falls.....	19
(viii) Hospital en Oswego.....	20
(ix) Hospital en Hamilton.....	20
(x) Hospital en Mt Kisco.....	21
(xi) Hospital en Nyack.....	22
(xii) Hospital en Geneva.....	23
(xiii) Hospital en Hornell.....	23
(xiv) Hospital en Dunkirk.....	24
(xv) Hospital en Medina.....	25
4. Discusión	26
Referencias	32

1. Introducción

Muchos somos conscientes de que la población hispana de los Estados Unidos ha estado creciendo durante bastante tiempo. De hecho, “As the U.S. Census Bureau reported in August 2008, this population is expected to triple with nearly one in three U.S. residents being Hispanic by 2050” [Como se reportó por la Oficina del Censo en agosto 2008, se espera que esta población se triplicará con casi un tercio de los residentes estadounidenses siendo de origen hispano para el año 2050] (Gallant et al., 2010, p. 553). Por supuesto, con una población creciente de hispanos viene un uso creciente de la lengua española. Sin embargo, este país aún no se ha puesto al día con estos cambios.

Todos también estamos familiarizados con el aumento del uso del Internet, y por eso no debería sorprendernos que no solamente esté creciendo este uso entre la comunidad latina, sino que muchos hispanos prefieran acceder a los sitios web en español (Gallant et al., 2010, p. 555). Para muchos, el Internet se ha hecho una de las formas principales para encontrar información sobre cualquier cosa, ya sea cotidiana o de mucha importancia. Un gran ejemplo de esto es la información de salud, ya que las organizaciones sanitarias, como los hospitales, han estado utilizando más el Internet como modo principal de comunicación y difusión de información (Gallant et al., 2010). Desgraciadamente, éste es uno de los campos que no se ha adaptado lo suficiente para mantenerse al corriente de esta vasta comunidad, lo cual crea un problema grave.

Más de un tercio de los hispanos utilizan el Internet para obtener información de salud (Gallant et al., 2010, p. 555), y los que tienen dominio limitado del inglés a menudo se encuentran en desventaja en cuanto a acceder a los servicios de salud, obtener información sobre servicios sanitarios locales disponibles, y entender sus problemas personales de salud y cómo

tratarlos (Cristancho et al., 2008, p. 641). En la investigación de Honeycutt et al. (2021), se constató que los hispanohablantes en los Estados Unidos no tienen acceso adecuado a información de salud importante por la falta de traducción de los sitios web de hospitales al español; encontraron que menos de un cuarto de los hospitales en los Estados Unidos tienen sitios web con traducciones al español. Asimismo, en el estudio de Coulter (2021), se concluyó que la traducción inadecuada de información de salud ha llevado a malentendidos, los cuales han contribuido al hecho de que los hispanohablantes tienen resultados sanitarios peores en comparación con los hablantes nativos del inglés.

Según mi investigación, no ha habido muchos estudios con respecto a este grave problema que está afectando a una porción tan grande de la población de los Estados Unidos. Además, entre los estudios que sí se han realizado y que están accesibles al público, no encontré ningún estudio tratando este tema específicamente en el estado de Nueva York.

En este estudio, analicé un total de veinte sitios web de hospitales alrededor de Nueva York, centrándome en la cantidad de información disponible en español y la accesibilidad de esa información. Mis preguntas de investigación fueron las siguientes: (1) ¿Cuánta información está disponible en español en cada sitio web de hospital? (2) ¿Qué tan accesible es la información disponible en español? (3) ¿Hay una relación entre el tamaño de población de la ubicación a la que pertenece cada hospital seleccionado? (4) ¿Hay una relación entre el porcentaje de hispanos en cada ubicación a la que pertenece cada hospital? Especulé que mis resultados coincidirían con los de los estudios de este tema que investigaron la información de salud entre el país en su conjunto – que no habría tanta información disponible en español como en inglés. También especulé que los sitios web de hospitales en las ciudades grandes tendrían más información traducida al español, además de información en español más accesible, que los de los pueblos

más pequeños, y que los sitios web de hospitales en las ubicaciones con mayores porcentajes de hispanos, incluidas las ciudades grandes, tendrían más información traducida al español, además de información más accesible, que los de las ubicaciones con una menor proporción de hispanos.

En las próximas secciones, se explica la elaboración de este presente estudio sobre el uso del y acceso al español en los sitios web de hospitales en el estado de Nueva York. En sección 2, se describen los métodos utilizados, incluidos los criterios de selección de los hospitales y cómo se analizó cada sitio web. En sección 3, se presentan los resultados del estudio, incluidas descripciones de la cantidad y accesibilidad de español en cada sitio web, además del tipo de información proporcionada. En sección 5, la última sección, se elabora una discusión de estos hallazgos, comparándolos con la información disponible de la literatura previa tratando este tema y, finalmente, concluyendo con el significado de los hallazgos de este presente estudio.

2. Métodos

Para realizar mi investigación, escogí cinco ciudades grandes en el estado de Nueva York: Albany, la Ciudad de Nueva York (específicamente Manhattan), Syracuse, Rochester, y Buffalo. Cada ciudad grande tiene una población mayor a 145.000 personas. En Google, busqué una lista de los hospitales en cada una de estas ciudades y escogí dos hospitales para cada una. Hice otra búsqueda de Google para encontrar los sitios web de cada hospital. A continuación, usé Google Maps para encontrar pueblos rurales cerca de cada una de las ciudades grandes. Escogí dos ubicaciones rurales a aproximadamente una hora de distancia de cada una ciudad grande – una con una población menos de 10.000, y otra con una población entre 10.000 y 18.000. En cuanto a los pueblos rurales con menos de 10.000 personas, escogí Little Falls, cerca de Albany, Hamilton, cerca de Syracuse, Nyack, cerca de Manhattan, Hornell, cerca de Rochester, y Medina, cerca de Buffalo. En cuanto a los pueblos rurales con una población entre 10.000 y

18.000, escogí Glens Falls, cerca de Albany, Oswego, cerca de Syracuse, Mt Kisco, cerca de Manhattan, Geneva, cerca de Rochester, y Dunkirk, cerca de Buffalo. Hice otra búsqueda de Google para encontrar un hospital dentro de cada de estas ubicaciones rurales. En total, analicé los sitios web de diez hospitales de las ciudades grandes, cinco de ubicaciones rurales con menos de 10.000 personas, y cinco de ubicaciones rurales con 10.000 a 18.000 personas.

Con respecto a los hospitales en las ciudades grandes, escogí Albany Medical Center y St. Peter's Hospital en Albany, Upstate University Hospital y St. Joseph's Health Hospital en Syracuse, Bellevue Hospital y NewYork-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center en Manhattan, Rochester General Hospital y Strong Memorial Hospital en Rochester, y Mercy Hospital of Buffalo y Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute en Buffalo. Con respecto a los hospitales en los pueblos rurales, escogí Glens Falls Hospital en Glens Falls, Little Falls Hospital en Little Falls, Oswego Hospital en Oswego, Community Memorial Hospital en Hamilton, Northern Westchester Hospital en Mt Kisco, Montefiore Nyack Hospital en Nyack, Geneva General Hospital en Geneva, St. James Hospital en Hornell, Brook's Memorial Hospital en Dunkirk, y Medina Memorial Hospital en Medina (ver Tablas 1 y 2).

Para recopilar datos de la población de cada ciudad y pueblo, usé el sitio web newyork-demographics.com, con la excepción de Manhattan ya que este sitio web solo tiene los datos de la ciudad de Nueva York en su conjunto, y los hospitales que analicé están en Manhattan específicamente. En su lugar, recopilé los datos de población de Manhattan del sitio web niche.com/places-to-live/manhattan-new-york-ny/residents/. Registré dos tipos de datos para cada ciudad y pueblo: la población y el porcentaje de hispanos.

Para cada sitio web de hospital, analicé dos rasgos: la cantidad de información disponible en español, y la accesibilidad de esa información. Con respecto a la cantidad de información en

español, organicé mis hallazgos en las siguientes categorías: (1) todo el sitio web se traduce al español; (2) una porción del sitio web se traduce al español; (3) ninguna porción del sitio web mismo se traduce al español, sino que se proporcionan enlaces a documentos PDF con información en español; y (4) no se encontró ninguna información traducida al español en el sitio web. En cuanto a la categoría de los hospitales que tienen una porción del sitio web mismo traducido al español, hay que destacar que varios de estos sitios web también proveen documentos PDF en español – esta información se discute en más detalle en la segunda sección de los resultados (ver Resultados: B. Análisis de cada sitio web de hospital individuo).

Con respecto a la accesibilidad de información en español, organicé mis hallazgos en tres categorías: (1) había información en español de fácil acceso; (2) había información en español, pero no se encontró de fácil acceso; y (3) no se encontró ninguna información en español en absoluto. Decidí que la información en español fue de fácil acceso si se encontró en la página principal, o si se encontró después de hacer clic en una pestaña en la página principal que indicaba que puede llevar a información traducida. Para determinar la indicación de información traducida, busqué pestañas o hiperenlaces con variaciones de las palabras “translate,” “language,” “resources,” o “español.” Discuto toda la información en español que encontré en la subsección B. Análisis de cada sitio web de hospital individuo de sección 3. Resultados, aunque no se encontrara de fácil acceso.

En Tabla 1, se enumeran los datos sobre la población y el porcentaje de hispanos de cada ciudad y pueblo. En esta tabla, los datos están organizados según el tamaño de la población; hay una fila con las ciudades grandes con una población mayor a 145.000, una fila con las ubicaciones rurales con una población entre 10.000 y 18.000, y una fila con las ubicaciones

rurales con una población menor a 10.000. En la columna más a la derecha, se alistan los hospitales seleccionados en cada ubicación.

Tabla 2 contiene los mismos datos como Tabla 1, pero están organizados según la proporción de hispanos en cada ubicación en vez de por el tamaño de la población. En esta tabla, hay una fila con las ciudades grandes, todas las cuales tienen un porcentaje de hispanos mayor o igual a 9.5%, una fila con las ubicaciones rurales con una gran proporción de hispanos, todas las cuales tienen un porcentaje de hispanos mayor a 15%, y una fila con las ubicaciones rurales con una menor proporción de hispanos, todas las cuales tienen un porcentaje de hispanos menos de 9%. Se alistan los hospitales seleccionados en cada ubicación en la columna más a la derecha.

	Ciudad	Población	Porcentaje de hispanos	Hospitales escogidos
Ciudades grandes	Albany	98.617	10.1%	Albany Medical Center; St. Peter's Hospital
	Syracuse	146.103	9.5%	St. Joseph's Health Hospital; Upstate University Hospital
	Manhattan	1.629.153	26.0%	Bellevue Hospital; New York-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center
	Rochester	210.606	19.4%	Rochester General Hospital; Strong Memorial Hospital
	Buffalo	276.807	12.2%	Mercy Hospital of Buffalo; Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute
Ubicaciones rurales: poblaciones entre 10.000 y 18.000	Glens Falls	14.722	4.9%	Glens Falls Hospital
	Oswego	17.1	3.7%	Oswego Hospital
	Mt Kisco	10.777	35.8%	Northern Westchester Hospital
	Geneva	12.432	15.7%	Geneva General Hospital
	Dunkirk	12.614	29.5%	Brooks Memorial Hospital
Ubicaciones rurales: poblaciones menos de 10.000	Little Falls	4.572	4.4%	Little Falls Hospital
	Hamilton	3.736	8.1%	Community Memorial Hospital
	Nyack	7.236	20.3%	Montefiore Nyack Hospital
	Hornell	8.160	3.7%	St James Hospital
	Medina	5.996	5.4%	Medina Memorial Hospital

Tabla 1: Ubicaciones y sus hospitales seleccionados, organizados por el tamaño de la población

Esta tabla alista cada ubicación seleccionada para la investigación, organizadas según el tamaño de la población. Las cinco primeras ciudades son las ciudades grandes con una población mayor a 98.000. Las próximas cinco son las ubicaciones rurales con una población entre 10.000 y 18.000. Las cinco más inferiores son las ubicaciones rurales con una población menor a 10.000. En la columna más a la derecha, se alistan los hospitales seleccionados. En la columna más a la derecha, se alistan los hospitales seleccionados en cada ubicación.

	Ubicación	Población	Porcentaje de hispanos	Hospitales seleccionados
Ciudades grandes	Albany	98.617	10.1%	Albany Medical Center; St. Peter's Hospital
	Syracuse	146.103	9.5%	St. Joseph's Health Hospital; Upstate University Hospital
	Manhattan	1.629.153	26.0%	Bellevue Hospital; NewYork-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center
	Rochester	210.606	19.4%	Rochester General Hospital; Strong Memorial Hospital
	Buffalo	276.807	12.2%	Mercy Hospital of Buffalo; Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute
Ubicaciones rurales con una mayor proporción de hispanos	Mt Kisco	10.777	35.8%	Northern Westchester Hospital
	Geneva	12.432	15.7%	Geneva General Hospital
	Dunkirk	12.614	29.5%	Brooks Memorial Hospital
	Nyack	7.236	20.3%	Montefiore Nyack Hospital
Ubicaciones rurales con una menor proporción de hispanos	Glens Falls	14.722	4.9%	Glens Falls Hospital
	Oswego	17.1	3.7%	Oswego Hospital
	Little Falls	4.572	4.4%	Little Falls Hospital
	Hamilton	3.736	8.1%	Community Memorial Hospital
	Hornell	8.160	3.7%	St. James Hospital
	Medina	5.996	5.4%	Medina Memorial Hospital

Tabla 2: Ubicaciones y sus hospitales seleccionados, organizados según la proporción de hispanos

Esta tabla alista cada ubicación seleccionada para la investigación, organizadas según la proporción de hispanos. Las cinco primeras ciudades son las ciudades grandes con un porcentaje de hispanos mayor o igual a 9.5%, las próximas cinco son las ubicaciones rurales con un porcentaje de hispanos mayor a 15%, y las últimas cinco son las ubicaciones rurales con un porcentaje menor a 8.1%. En la columna más a la derecha, se alistan los hospitales seleccionados en cada ubicación.

3. Resultados

A. Análisis de los datos en su conjunto

Con respecto a la cantidad de información disponible en español, los sitios web de Bellevue Hospital y Rochester General Hospital tenían una traducción completa; los sitio web de St. Peter's Hospital, St. Joseph's Health Hospital, NewYork-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center, Little Falls Hospital, Geneva General Hospital, y Medina Memorial Hospital tenían una traducción parcial en español; los sitios web de Albany Medical Center, Upstate University

Hospital, Strong Memorial Hospital, Mercy Hospital of Buffalo, Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute, Northern Westchester Hospital, Montefiore Nyack Hospital, St. James Hospital, y Brooks Memorial Hospital solo tenían disponibles unos documentos PDF traducidos al español; y en los sitios web de Glens Falls Hospital, Oswego Hospital, y Community Memorial Hospital no encontré ninguna información disponible en español. Estos datos se alistan en Tabla 3, en conjunción con los datos sobre la población y el porcentaje de hispanos en cada ubicación. En esta tabla, las ubicaciones rurales y sus hospitales seleccionados se organizan según la cercanía a las ciudades grandes; primero se alistan las dos ubicaciones cerca de Albany, a continuación, se alistan las ubicaciones cerca de Syracuse, entonces las ubicaciones cerca de Manhattan, las ubicaciones cerca de Rochester abajo, y las ubicaciones cerca de Buffalo se alistan en la fila inferior.

Con respecto a la accesibilidad de información disponible en español, los sitios web de St. Peter's Hospital, St. Joseph's Health Hospital, Bellevue Hospital, New York-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center, Rochester General Hospital, y Mercy Hospital of Buffalo tenían información disponible en español de fácil acceso; en los sitios web de Albany Medical Center, Upstate University Hospital, Strong Memorial Hospital, Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute, Little Falls Hospital, Northern Westchester Hospital, Montefiore Nyack Hospital, Geneva General Hospital, St. James Hospital, Brooks Memorial Hospital, y Medina Memorial Hospital, se encontró algún grado de información traducida al español pero no de fácil acceso; y en los sitios web de Glens Falls Hospital, Oswego Hospital, y Community Memorial Hospital, no se encontró ninguna información traducida al español. Estos datos se alistan en Tabla 4 en conjunción con los datos de población y porcentaje de hispanos de cada ubicación. Las ubicaciones y los hospitales se alistan en filas igual a Tabla 3; primero están

las ciudades grandes, seguidas de las ubicaciones rurales cerca de Albany, las ubicaciones rurales cerca de Syracuse debajo de esas, las ubicaciones rurales cerca de Manhattan debajo de esas, las ubicaciones rurales cerca de Rochester debajo de esas, y las ubicaciones rurales cerca de Buffalo en la fila más inferior.

	Ubicación	Población	Porcentaje de hispanos	Traducción completa	Traducción parcial	Solo documentos PDF traducidos	Ninguna información traducida
Ciudades grandes	Albany	98.617	10.1%		St. Peter's Hospital	Albany Medical Center	
	Syracuse	146.103	9.5%		St. Joseph's Health Hospital	Upstate University Hospital	
	Manhattan	1.629.153	26.0%	Bellevue Hospital	New York-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center		
	Rochester	210.606	19.4%	Rochester General Hospital		Strong Memorial Hospital	
	Buffalo	276.807	12.2%			Mercy Hospital of Buffalo; Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute	
Ubicaciones rurales cerca de Albany	Glens Falls	14.722	4.9%				Glens Falls Hospital
	Little Falls	4.572	4.4%		Little Falls Hospital		
Ubicaciones rurales cerca de Syracuse	Oswego	17.100	3.7%				Oswego Hospital
	Hamilton	3.736	8.1%				Community Memorial Hospital
Ubicaciones rurales cerca de Manhattan	Mt Kisco	10.777	35.8%			Northern Westchester Hospital	
	Nyack	7.236	20.3%			Montefiore Nyack Hospital	
Ubicaciones rurales cerca de Rochester	Geneva	12.432	15.7%		Geneva General Hospital		
	Hornell	8.160	3.7%			St. James Hospital	
Ubicaciones rurales cerca de Buffalo	Dunkirk	12.614	29.5%			Brooks Memorial Hospital	
	Medina	5.996	5.4%		Medina Memorial Hospital		

Tabla 3: Cantidad de información disponible en español de los sitios web de hospital

Esta tabla resume los datos de la cantidad de información disponible en español en cada sitio web de hospital seleccionado. Las cinco primeras ciudades alistadas son las ciudades grandes, y las próximas diez son las ubicaciones rurales, organizadas según la ciudad grande de la que están cerca. La población y el porcentaje de hispanos de cada ubicación se enumeran en las dos columnas a la derecha de las ubicaciones. Las cuatro columnas más a la derecha muestran la cantidad de información en español que se encontraba en cada sitio web seleccionado; cada hospital alistado corresponde con la ubicación de la misma fila, y contiene la cantidad de información en español indicada por el título de la misma

	Ciudad	Población	Porcentaje de hispanos	Había información en español de fácil acceso	No había información en español de fácil acceso	Ninguna información en español se encontró
Ciudades grandes	Albany	98.617	10.1%	St. Peter's Hospital	Albany Medical Center	
	Syracuse	146.103	9.5%	St. Joseph's Health Hospital	Upstate University Hospital	
	Manhattan	1.629.153	26.0%	Bellevue Hospital; New York-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center		
	Rochester	210.606	19.4%	Rochester General Hospital	Strong Memorial Hospital	
	Buffalo	276.807	12.2%	Mercy Hospital of Buffalo	Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute	
Ubicaciones rurales cerca de Albany	Glens Falls	14.722	4.9%			Glens Falls Hospital
	Little Falls	4.572	4.4%		Little Falls Hospital	
Ubicaciones rurales cerca de Syracuse	Oswego	17.100	3.7%			Oswego Hospital
	Hamilton	3.736	8.1%			Community Memorial Hospital
Ubicaciones rurales cerca de Manhattan	Mt Kisco	10.777	35.8%		Northern Westchester Hospital	
	Nyack	7.236	20.3%		Montefiore Nyack Hospital	
Ubicaciones rurales cerca de Rochester	Geneva	12.432	15.7%		Geneva General Hospital	
	Hornell	8.160	3.7%		St. James Hospital	
Ubicaciones rurales cerca de Buffalo	Dunkirk	12.614	29.5%		Brooks Memorial Hospital	
	Medina	5.996	5.4%		Medina Memorial Hospital	

Tabla 4: Accesibilidad de la información en español de los sitios web de hospital

Esta tabla resume los datos sobre la accesibilidad de la información en español que se encontraba en cada sitio web de hospital seleccionado. Las cinco primeras ciudades alistadas son las ciudades grandes, y las próximas diez son las ubicaciones rurales, organizadas según la ciudad grande de la que están cerca. La población y el porcentaje de hispanos de cada ubicación se enumeran en las dos columnas a la derecha de las ubicaciones. Las tres columnas más a la derecha muestran el nivel de accesibilidad de la información disponible en español encontrada en cada sitio web seleccionado; cada hospital alistado en estas tres columnas corresponde con la ubicación de la misma fila y con el nivel de accesibilidad indicada por el título de la columna.

B. Análisis de cada sitio web de hospital individuo

En esta sección analizaré cada sitio web de hospital individualmente. Empezaré con los sitios web de las ciudades grandes, y después discutiré los sitios web de los hospitales en el orden que aparecen en Tablas 3 y 4, según la ciudad grande a la que están cerca.

i) Hospitales en Albany

Según el sitio newyork-demographics.com, Albany tiene una población de 98.617, 10.1% de la cual se compone de hispanos (ver Tabla 1). Analicé los sitios web de Albany Medical Center y St. Peter's Hospital para mi investigación.

Encontré que Albany Medical Center (Albany Med Health System: Albany Medical Center, 2022) no tenía ninguna porción del sitio mismo traducida al español, sino que tenía alguna información en español de documentos PDF (ver Tabla 3). Ninguna de la información proporcionada en español se encontró de fácil acceso (ver Tabla 4). En la parte inferior de la página principal, había un hiperenlace designado “Interpreting Services” que llevó a otra página en la cual había una pestaña desplegable titulada “Interpreter Services” que incluía otro hiperenlace designado “View a chart.” Esto llevó a un documento PDF con las oraciones, “Señale su idioma y llamaremos a un intérprete. El servicio es gratuito” en varios idiomas. Sin embargo, esta página no proporcionaba información en realidad, y por eso no la consideré información en español de fácil acceso. Además, en la parte inferior de la página principal, había un hiperenlace designado “Policies, Notices, and Terms” que llevó a otra página con varios documentos PDF disponibles, uno de los cuales era de las prácticas de privacidad escrito en español. Después de buscar “español” o “espanol” en la barra de búsqueda en la página principal, salieron varios enlaces, tres de los cuales eran de documentos PDF en español; uno era de una

aplicación para asistencia financiera, y los otros eran de la política de asistencia financiera, una desde diciembre de 2021 y la otra desde enero de 2022. Los otros enlaces que se encontraron estaban en inglés.

En el sitio web de St. Peter's Hospital (St. Peter's Health Partners, 2022), el otro hospital seleccionado en Albany, una porción del sitio web mismo estaba disponible en español, y era de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Esta traducción se encontró al hacer clic en el hiperenlace titulado "En Español" en la parte inferior de la página principal, que llevó a una versión traducida de la página originalmente en inglés titulada "About Us." Esta página tenía el título "Sobre Nasotros" en la parte superior de la página (la palabra "nosotros" estaba mal escrita). Esta página traducida al español incluía varias secciones breves: "Introducción," "Nuestros Servicios," "Nuestro Impacto," "Carrera Profesional," "Portal del Paciente," y "Derechos del paciente." Bajo cada sección, menos la introducción, había un hiperenlace para ver más información de lo que se trataba la sección. Sin embargo, estos hiperenlaces llevaron a la página correspondiente en inglés, sin ninguna traducción disponible. También en la parte inferior de la página principal había una sección pequeña llamada "Language Services" que incluía varios hiperenlaces de varios idiomas, incluido el español. El hiperenlace "Español" llevó a un documento sobre su política de no discriminación y los requisitos de la accesibilidad; este documento se escribió en español, pero el título se escribió en inglés.

ii) Hospitales en Syracuse

La ciudad de Syracuse, según el mismo sitio web, newyork-demographics.com, tiene una población de 146.103, 9.5% de la cual se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2). Esta era la ciudad con la menor proporción de hispanos en comparación con las otras ciudades grandes. Para

mi investigación, analicé los sitios web de Upstate University Hospital y St. Joseph's Health Hospital de esta ciudad.

En el sitio web de Upstate University Hospital (Upstate University Hospital, 2022), ninguna parte del sitio mismo tenía una traducción al español, sino que había documentos PDF con información en español; por eso, lo puse bajo la categoría "Solo documentos PDF traducidos" (ver Tabla 3). Sin embargo, estos documentos no se encontraron de fácil acceso (ver Tabla 4). La única información disponible en español que encontré en el sitio web de Upstate University Hospital mismo fue la política de asistencia financiera; esto se encontró al hacer clic en el hipervínculo titulado "Financial Assistance" bajo la pestaña "Patients and Families" en la página principal. Este hipervínculo llevó a una página con tres documentos PDF disponibles, uno de los cuales se designaba por el hipervínculo "Financial Assistance Policy & Procedure Summary (Spanish)." Al escribir "spanish" en la barra de búsqueda en la página principal, aparecieron 1.470 enlaces de la organización mayor a la que pertenece Upstate University Hospital, el noveno de los cuales llevaba a una página de Upstate Golisano Children's Hospital que tenía una lista de enlaces, ambos en inglés y español, que llevaron a documentos PDF sobre los problemas gastrointestinales de niños.

El sitio web de St. Joseph's Health Hospital (St. Joseph's Health 2022) tenía una traducción de una porción del sitio mismo al español, y esta traducción se encontró fácilmente (ver Tablas 3 y 4). En la parte inferior de la página principal bajo la sección titulada "Resources," había un hipervínculo designado "En Español" que llevó a una página traducida completamente al español titulada "Sobre Nosotros." Esta página tenía varias secciones breves: "Nuestras Comunidades," "Nuestros Servicios," "Nuestro Impacto," "Carreras," y "Portal del Paciente." Tras la breve descripción de cada de estas secciones había una pestaña para ver más

información sobre ese tipo de información, pero esas pestañas llevaron a las páginas correspondientes en inglés sin ninguna traducción al español. Además, en la parte inferior de la página principal de este sitio web había la sección “Language Assistance” que incluía varios hiperenlaces de diferentes idiomas. El hiperenlace “Español” llevó a una página con el título “Notice of Nondiscrimination” con un texto escrito en inglés en la parte superior sobre las reglas y leyes con respecto a las personas con discapacidades y las personas que no hablan mucho inglés. Este texto estaba disponible en varios idiomas en esta página, incluido el español.

iii) Hospitales en Manhattan

La población de Manhattan es 1.629.653, y 26.0% de esa se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2), según el sitio web niche.com/places-to-live/manhattan-new-york-ny/residents/. En comparación con las otras ciudades grandes que escogí para esta investigación, Manhattan tiene la población y el porcentaje de hispanos más grande. Analicé los sitios web de Bellevue Hospital y NewYork-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center para esta ciudad.

El sitio web de Bellevue Hospital (NYC Health+ Hospitals, 2022) tenía disponible una traducción al español completa de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). En la parte superior de la página principal, había una pestaña desplegable designada “Select Language,” la cual incluía una lista de diferentes idiomas, incluido el español. Al hacer clic en “Spanish,” se tradujo todo el sitio web al español.

En el sitio web de NewYork-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center (NewYork-Presbyterian, 2022) se encontró una parte del sitio web mismo que se tradujo al español de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). En la página principal del sitio web, había cuatro hiperenlaces designados “Español (PDF)” dentro de cada subsección de la sección “Download Our Patient

and Visitor Guidelines.” Además, había un hiperenlace designado “COVID-19 Overview” que llevó a la página titulada “Coronavirus (COVID-19): What to Know.” Bajo el título había tres pestañas, una de las cuales decía “Coronavirus (COVID-19): Lo que debe saber” y llevó a una página completamente en español con información sobre COVID-19.

iv) Hospitales en Rochester

Rochester tiene una población de 210.606, 19.4% de la cual se compone de hispanos, según el sitio web newyork-demographics.com. En esta ciudad, seleccioné los sitios web de Rochester General Hospital y Strong Memorial Hospital para realizar mi investigación.

En el sitio web de Rochester General Hospital (Rochester Regional Health, 2022), una traducción del sitio entero al español estaba disponible de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). En la esquina superior derecha de la página principal, había una pestaña etiquetada “Translate;” al hacer clic en esta pestaña, se proporcionaba una opción para seleccionar el idioma. Al seleccionar “Spanish,” el sitio web entero se tradujo al español. Justo debajo de la pestaña desplegable “Select Language,” decía “Powered by Google Translate.”

En el sitio web de Strong Memorial Hospital (UR Medicine: Strong Memorial Hospital, 2022) se encontró alguna información en español en documentos PDF, pero no eran de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Un documento PDF con información en español se encontró al hacer clic en el hiperenlace “Privacy Topics” en la parte inferior de la página principal, lo cual llevó a una página con documentos sobre las prácticas de confidencialidad, ambos en inglés y en español. Más información se encontró al escribir “español” o “espanol” en la barra de búsqueda en la parte superior de la página principal. Alguna de esta información consistía en páginas traducidas al español, pero hay que destacar el hecho de que la barra de búsqueda buscaba las

fuentes de University of Rochester Medical Center en su conjunto. Por eso, algunas de las páginas disponibles en español eran de esta organización en general o de otras ramas específicas de esa. Ya que el sitio web de Strong Memorial Hospital mismo solo proporcionaba información en español mediante documentos PDF, ésta es la categoría en la que lo puse.

v) Hospitales en Buffalo

La ciudad de Buffalo, según newyork-demographics.com, tiene una población de 276.807, 12.2% de la cual se compone de hispanos. En cuanto a los hospitales en esta ciudad, elegí Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute y Mercy Hospital of Buffalo para analizar para mi investigación.

El sitio web de Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute (Buffalo General Medical Center Gates Vascular Institute, 2022) no tenía ninguna traducción al español disponible de la información en el sitio web mismo, sino que tenía unos documentos PDF disponibles en español sobre las prácticas de privacidad y la divulgación de información de salud (ver Tabla 3). Ningún documento se encontró de fácil acceso (ver Tabla 4). El documento sobre las prácticas de privacidad se encontró al hacer clic en el hiperenlace “Privacy & HIPAA” en la parte inferior de la página principal, lo cual llevó a una página con el hiperenlace “Notice of Privacy Practices (Spanish) / Aviso de Práctica de Privacidad” en la parte superior. Al escribir “español” o “espanol” en la barra de búsqueda en la página principal, no salió ningún resultado, pero al buscar “spanish” salieron tres, el tercero de los cuales incluía documentos PDF de formularios para la divulgación de información de salud; una versión estaba en inglés, y la otra estaba casi completamente en español, menos la sección en la esquina superior derecha donde el paciente debe escribir su información personal, la cual fue escrita en inglés.

El sitio web de Mercy Hospital of Buffalo (Catholic Health, n.d.) no tenía ninguna parte traducida del sitio web mismo, sino que había alguna información disponible en español en documentos PDF de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Estos documentos se encontraron al hacer clic en el hiperenlace “Language Assistance” en la parte superior de la página, la cual llevó a una página en la que había otro hiperenlace etiquetado “Español” seguido por una oración explicando que si se habla español, se proporcionan servicios lingüísticos gratuitos. Este hiperenlace llevó a una página con el título “Espanol (Spanish)” (se escribió la palabra “español” con la letra *n* en vez de *ñ* con una tilde) que incluía varios documentos PDF que se trataban de los derechos del paciente y las políticas con respecto a la asistencia financiera. Aunque esta página sí estaba en español, la información proveída en español estaba disponible en los documentos PDFs en lugar de la página misma, y por eso no puse este hospital en la categoría de traducciones parciales sino la categoría “Solo documentos PDF traducidos” (ver Tabla 3).

vi) Hospital en Glens Falls

Glens Falls, una de las ubicaciones rurales a aproximadamente una hora de Albany, tiene una población de 14.722, 4.9% de la cual se compone de hispanos, según newyork-demographics.com (ver Tablas 1 y 2). Escogí Glens Falls Hospital (Albany Med Health System: Glens Falls Hospital, 2019) para mi investigación. En su sitio web, no encontré ninguna información disponible en español, incluso después de escribir “español,” “espanol,” y “spanish” en la barra de búsqueda en la parte superior de la página principal (ver Tablas 3 y 4). Al buscar “spanish,” no salió ningún resultado, pero al buscar “español” o “espanol,” un enlace para la asistencia financiera del paciente apareció. Este enlace llevó a una página con información general sobre esa, y había dos hiperenlaces: uno para ver la política completa de asistencia financiera en inglés, y otro que decía “Haga clic aquí para leer la Política completa de asistencia

financiera para pacientes en Español,” pero que llevó a la misma política escrita en inglés. Hice clic en todos los otros hiperenlaces en esa página para ver si acaso alguien pusiera este documento en otro hiperenlace por error, pero nunca encontré la versión de este documento en español como se indicaba.

vii) Hospital en Little Falls

Little Falls, la otra ubicación rural a una hora de Albany que elegí para esta investigación, tiene una población de 4.572, 4.4% de la cual se compone de hispanos, según newyork-demographics.com (ver Tablas 1 y 2). Analicé el sitio web de Little Falls Hospital (Bassett Healthcare Network, 2022), lo cual tenía una parte del sitio web mismo traducido al español, pero no de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). La sección traducida al español se encontró al hacer clic en la pestaña “Get Care Now” en la parte superior de la página principal, que llevó a una página con las opciones “English” y “Español” a la izquierda. Al seleccionar español, la página se tradujo al español, incluido una barra en la que se podía escribir cualquier síntoma que tuviera el paciente. También se proporcionaba una lista en español de los problemas comunes, pero al hacer clic en la mayor parte de los problemas alistados, la próxima página decía que no había una traducción para las descripciones de los servicios proveídos. Además, algunos documentos PDF en español se encontraron al escribir “español,” “espanol,” o “spanish” en la barra de búsqueda en la parte superior de la página. Al buscar “español” o “espanol,” aparecieron tres enlaces: uno titulado “Financial Assistance,” uno titulado “Home Care Language Services,” y otro titulado “Cancer Services Program.” El primero llevó a una página que contenía algunos hiperenlaces de documentos PDF bajo el título “Financial Assistance Resource Guide,” y entre ellos estaba uno etiquetado “Little Falls Hospital (Espanol)” (se escribió la palabra “español” con la letra *n* en vez de *ñ* con una tilde). Este llevó a un documento PDF completamente en español de la política de

asistencia financiera. El enlace “Home Care Language Services,” el segundo que salió al buscar “español,” llevó a una página con la misma oración en varios idiomas: “ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al [número de teléfono],” pero no había documentos ni otra información en español. El tercero que salió, “Cancer Services Program,” llevó a una página en la que no se encontró ninguna información en español.

viii) Hospital en Oswego

Oswego, una de las ubicaciones rurales a una hora de Syracuse, tiene una población de 17.100, 3.7% de la cual se compone de hispanos, según newyork-demographics.com (ver Tablas 1 y 2). Analicé el sitio web de Oswego Hospital (Oswego Health, 2022). En este sitio web, no encontré ninguna información en español (ver Tablas 3 y 4), incluso después de escribir “español,” “español,” y “spanish” en la barra de búsqueda en la parte superior de la página principal. Al buscar “español” o “español,” no salió ningún resultado, pero al buscar “spanish,” salieron dos: un enlace para uno de los doctores del hospital que habla español, y otro enlace que llevó a una página en la que se explica que una organización local donó un montón de libros, incluidos libros en español, al centro de maternidad de este hospital. Ninguno de los dos enlaces proporcionó información en español.

ix) Hospital en Hamilton

La otra ubicación rural a aproximadamente una hora de Syracuse que elegí fue Hamilton la cual, según newyork-demographics.com, tiene una población de 3.736, y 8.1% de esa se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2). Para esta ubicación, el sitio web que escogí fue el de Community Memorial Hospital (Community Memorial, 2022). No encontré ninguna información traducida al

español en este sitio web (ver Tablas 3 y 4). El hipervínculo etiquetado “Billing” bajo la pestaña desplegable “Hospital” llevó a una página que contenía información sobre cuestiones financieras, incluida una sección titulada “Financial Assistance” con un hipervínculo para ver más información. Este hipervínculo llevó a una página sobre la asistencia financiera, la cual tenía varios documentos PDF; uno de estos se designó por el hipervínculo “Política de Ayuda Financiera.” Sin embargo, esto llevó a una página que dijo que había un error y que la página no se encontró. Este sitio web de hospital no tenía una barra de búsqueda, así que tuve que realizar una búsqueda de Google para encontrar información en español sobre este hospital. Sí se encontró alguna información al hacer esto, específicamente en cuanto a la información financiera, pero estaba disponible en la página de la organización más grande, Community Memorial Health System, a la cual Community Memorial Hospital pertenece. Ya que esta información en español no se podía encontrar a través del sitio web de Community Memorial Hospital en particular, puse este hospital bajo las categorías que indicaban que no había ninguna información traducida al español.

x) Hospital en Mt Kisco

Mt Kisco fue una de las ubicaciones rurales a aproximadamente una hora de Manhattan; según newyork-demographics.com, tiene una población de 10.777, 35.8% de la cual se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2). Esta ubicación tiene la proporción más grande de hispanos en comparación con todas las otras ubicaciones que elegí para esta investigación. El sitio web de Northern Westchester Hospital (Northern Westchester Hospital: Northwell Health, 2022), un hospital en este pueblo, no tenía disponible ninguna traducción del sitio web mismo, sino que había algunos documentos PDF con información en español (ver Tabla 3); sin embargo, estos documentos no se encontraron de fácil acceso (ver Tabla 4). Un par de documentos PDF se

encontraron al hacer clic en la pestaña “Patient Information” en la parte superior de la página principal, seguido de otro clic en la pestaña “Learn More” bajo la sección titulada “Patient Advocacy and Support.” La página a la que esto llevó tenía dos documentos PDF disponibles en español que se trataban de los derechos de los pacientes y los padres. Otro documento PDF en español se encontró al hacer clic en el hipervínculo en la parte inferior de la página principal, entonces al hacer clic en la pestaña “Explore Financial Assistance” dentro de la sección “Billing Help and Support,” y finalmente al hacer clic en el hipervínculo etiquetado “Spanish” entre la lista de idiomas que estaba en medio de esa página, que llevó a un documento PDF sobre la política de asistencia financiera. Sin embargo, hay que destacar que ese documento estaba disponible en el sitio web de Northwell Health, la organización más grande a la cual Northern Westchester Hospital pertenece. Ese sitio web proporcionaba una opción para traducir la página entera al español, pero esa opción no estaba disponible para el sitio web de Northern Westchester Hospital mismo, así que no lo incluí en la categoría de “Traducción completa.”

xi) Hospital en Nyack

Nyack es la otra ubicación que elegí por su cercanía a Manhattan. Según newyork-demographics.com, este pueblo tiene una población de 7.236, 20.3% de la cual se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2). El sitio web de Montefiore Nyack Hospital (Montefiore: Nyack, 2022), tenía algunos documentos PDF disponibles en español, pero no eran de fácil acceso, y ninguna parte del sitio web mismo fue traducido al español (ver Tablas 3 y 4). Tres documentos PDF que se trataban de la asistencia financiera se encontraron al hacer clic en la pestaña “Billing” bajo la pestaña desplegable “Manage My Care,” y después al hacer clic en la pestaña “Financial Aid.” Dos documentos PDF sobre los derechos de los pacientes y los padres de los pacientes pediatras se encontraron al hacer clic en la pestaña “Patient Rights,” la cual también

estaba bajo la pestaña desplegable “Manage My Care.” Al escribir “spanish” en la barra de búsqueda que estaba en la página principal, se encontró un documento PDF que se trataba de la política de privacidad del hospital, además de un documento PDF con información en español sobre la vacuna contra la viruela símica.

xii) Hospital en Geneva

Geneva es una de las ubicaciones rurales que escogí que está cerca de Rochester. Según newyork-demographics.com, tiene una población de 12.432, 15.7% de la cual se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2). En el sitio web de Geneva General Hospital (Finger Lakes Health, 2022), había una sección del sitio web mismo que se tradujo al español, pero no de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Específicamente, la sección que estaba disponible en español era la página con la información sobre las reglas de privacidad, la cual se encontró al hacer clic en el hipervínculo designado “Privacy” en la parte inferior de la página principal; eso llevó a la página titulada “Privacy,” la cual tenía un hipervínculo a la derecha designado “En Espanol” (se escribió la palabra “español” con la letra *n* en vez de *ñ* con una tilde) que llevó a la misma página, pero traducida al español. El único resultado al escribir “español” o “espanol” en la barra de búsqueda en la página principal era esta página, y al buscar “spanish” los únicos resultados que salieron fueron enlaces con información de algunos trabajadores del hospital que hablan español.

xiii) Hospital en Hornell

Según newyork-demographcis.com, Hornell, la otra ubicación rural cerca de Rochester, tiene una población de 8.160, 3.7% de la cual se compone de hispanos (ver Tablas 1 y 2). El sitio web del hospital que escogí en este pueblo, St. James Hospital (UR Medicine: St. James Hospital, 2022), tenía alguna información en español en documentos PDF, pero los documentos no se encontraron

de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Hay que destacar el hecho de que toda la información en español que se encontró era de la organización más grande a la que St. James Hospital pertenece, o de diferentes ramas de esa; sin embargo, todavía puse este hospital en la categoría con los hospitales que tenían documentos PDF traducidos al español porque los documentos PDF de la organización más grande se encontraron a través del sitio de este hospital en particular. Un documento en español se encontró al hacer clic en la pestaña “Privacy Topics” en la parte inferior de la página principal, y entonces al hacer clic en el hipervínculo a la derecha etiquetado “(Notificación Sobre las Prácticas de Confidencialidad).” Además, al buscar “español,” “espanol,” o “spanish” con la barra de búsqueda en la página principal, se encontraron cientos, si no más de mil, fuentes con estas palabras, algunas de las cuales incluían información traducida al español.

xiv) Hospital en Dunkirk

Dunkirk es una de las ubicaciones rurales que escogí que está a aproximadamente una hora de Buffalo. Según newyork-demographics.com, tiene una población de 12.614, y 29.5% de esa son hispanos (ver Tablas 1 y 2). El hospital que seleccioné en este pueblo fue Brooks Memorial Hospital, cuyo sitio web (Brooks Memorial Hospital: TLC Health Network, 2022) proporcionaba alguna información en español mediante documentos PDF, pero estos documentos no se encontraron de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Un documento PDF en español que se proporcionaba se trataba de los derechos del paciente en cuanto a cuestiones financieras y se encontró al hacer clic en la pestaña “Patient Financial Services” bajo la pestaña desplegable “Patient Information” en la parte superior de la página principal, y entonces al hacer clic en la pestaña “Explanation of Rights and Benefits” en la sección “Your Rights and Protections Against Surprise Medical Bills.” Eso llevó a un documento con la versión en inglés a la

izquierda y la traducción al español a la derecha. Sin embargo, hay que destacar que la pestaña no indicaba de ninguna forma que llevaría a información en español. Más información en español, específicamente un documento PDF con información importante para el paciente y un formulario sobre la solicitud de información del paciente, también se encontró fácilmente y era más fácil de encontrar; se encontraron estos documentos al hacer clic en la pestaña “Admissions” bajo la pestaña desplegable “Patient Information.” En la página a la que eso llevó, en la sección “HEALTHeLINK” había un hiperenlace designado “Click here” seguido de la oración “to access HEALTHeLINK information in both English and Spanish language” que llevó a una página titulada “Patient Consent.” En esa página había más enlaces para información en inglés, español, y algunos otros idiomas. Se encontraron estos mismos tres documentos al buscar “spanish” en la barra de búsqueda disponible en la página principal; al buscar “español” o “espanol,” ningún resultado salió.

xv) Hospital en Medina

Medina, la otra ubicación rural cerca de Buffalo, tiene una población de 5.996, y 5.4% de esa son hispanos, según newyork-demographics.com (ver Tablas 1 y 2). En el sitio web de Medina Memorial Hospital (Orleans Community Health, 2022), se encontró una porción del sitio web mismo que estaba disponible en español, pero no de fácil acceso (ver Tablas 3 y 4). Esta sección se encontró al hacer clic en la pestaña “Schedule Appointment” en la parte superior de la página principal. En la página que salió, había una opción en la parte inferior para seleccionar el idioma, y al hacer clic en “Spanish,” alguna de la página se tradujo al español; sin embargo, todavía había algunas palabras en inglés. Muchos de los títulos de las secciones en esa página se escribieron en inglés, como “Laboratory Services” y “Radiology Services,” pero las pestañas en estas secciones se etiquetaban “Ver horas” (en español) y llevaron a un calendario escrito

completamente en español. Ninguna información en español se encontró al buscar “español,” “espanol,” o “spanish” en la barra de búsqueda en la página principal.

4. Discusión

En general, los datos que obtuve en esta investigación coinciden por la mayor parte con los resultados de investigaciones previas sobre el español disponible en sitios web de hospitales alrededor de los Estados Unidos. En el estudio de Gallant et al. (2010), se constató que algunos de los sitios web de hospital proporcionaron información sobre la ubicación, las políticas, o los servicios ofrecidos del hospital en español, pero no había información médica traducida al español. Este hallazgo es parecido al mío; en cuanto a los hospitales que analicé que proporcionaban una traducción parcial del sitio web mismo y/o unos documentos PDF con información en español, varios habían traducido información financiera, información con respecto a las políticas de privacidad, y/o información sobre la divulgación de la información médica de los pacientes, pero no proporcionaban información de salud en sí misma. Además, en cuanto a los sitios web que sí proporcionaban información médica en español, tendieron a contener más información de salud en inglés que lo que se tradujo al español, lo cual es otro patrón que Gallant et al. (2010) habían notado. Otra tendencia entre este estudio y el suyo es que algunos de los sitios web que tenían una traducción parcial contenían ciertos enlaces que parecían llevar a más información en español, pero en realidad llevaron a páginas en inglés, o no funcionaron en absoluto (Gallant et al., 2010). En mi estudio, los sitios web de St. Peter’s Hospital y St. Joseph’s Hospital tenían pestañas en español dentro de una página traducida al español que llevaron a la página correspondiente en inglés, y el sitio web de Community Memorial Hospital tenía un hiperenlace que indicó que llevó a un documento en español, pero el enlace llevó a una página que dijo que había habido un error.

Otro patrón entre mis resultados que también se constató en otro estudio pasado es que en muchos de los sitios web que proporcionaban algún grado de información en español, había que navegar varias porciones del sitio web en inglés para encontrar esa información en español (Higashi et al., 2021). Por supuesto, esto crea problemas para los hispanohablantes en los Estados Unidos que no hablan inglés o que tienen dominio limitado del inglés. Una estadística que pone en perspectiva la gravedad de este problema es que más de un cuarto de los adultos hispanos tienen dominio limitado del inglés (Gallant et al., 2010). Según Bjarnadottir et al. (2016), era menos probable que las personas que hablan español como lengua materna informaran haber buscado información médica en línea, y yo creo que una razón probable por ese fenómeno es porque esas personas ya sabían sobre la disparidad de la información de salud del Internet, o quizás porque intentaron encontrar información médica así en el pasado sin tener éxito.

Con respecto a la relación entre el tamaño de población de las ubicaciones donde están los hospitales incluidos en esta investigación y la cantidad de información en español en los sitios web de hospital, constaté que la población no pareció tener una correlación con la cantidad de español que se proporcionaba en los sitios web entre las ubicaciones rurales. Sin embargo, sí pareció que los sitios web de los hospitales en las ciudades grandes tendieron a tener más información traducida al español en general. Hay que notar que los únicos dos sitios web que proporcionaban una traducción completa fueron de dos de las ciudades grandes (Bellevue Hospital en Manhattan y Rochester General Hospital en Rochester). Asimismo, los únicos tres sitios web que no contenían ninguna información en español fueron de algunas de las ubicaciones rurales (Glens Falls Hospital en Glens Falls y Oswego Hospital en Oswego, ambas

de las cuales son ubicaciones rurales más grandes, y Community Memorial Hospital en Hamilton, una de las ubicaciones rurales más pequeñas).

Un patrón parecido se constató con respecto a la relación entre el tamaño de población y la accesibilidad de la información disponible en español en estos sitios web de hospital; no pareció haber una correlación entre los sitios web de hospitales de las ubicaciones rurales más grandes y las ubicaciones rurales más pequeñas, pero sí se observó que los sitios web de hospitales de las ciudades grandes tendieron a tener más información de fácil acceso en comparación con los de las ubicaciones rurales. De hecho, los únicos hospitales en esta investigación que contenían información de fácil acceso (según mis métodos) fueron de las ciudades grandes.

En cuanto a la relación entre el porcentaje de hispanos en cada ubicación rural y la cantidad de información en español en los sitios web correspondientes, hay que destacar que los tres hospitales que no tenían ninguna información en español fueron de ubicaciones rurales con una menor proporción de hispanos. Este número parece más significativo cuando se considera que la mitad de las ubicaciones rurales con una menor proporción de hispanos no tenían ninguna traducción, mientras que todas las cuatro ubicaciones rurales con una mayor proporción de hispanos proporcionaban por lo menos algún grado de información en español. Este hallazgo no coincide con los resultados de los estudios de Gallant et al. (2010) y Honeycutt et al. (2021), los cuales reportaron que la proporción de la población hispana no afectó si los sitios web de hospitales tenían o no información en español. Una explicación posible para esta disparidad es que el estudio de Gallant et al. (2010) analizó sitios web de hospitales en comunidades con mayores porcentajes de latinos, y los hospitales en mi estudio que no tenían traducciones fueron de ubicaciones rurales específicamente en el estado de Nueva York con menores porcentajes de

hispanos. Aparte de ese hallazgo mío, parece que no había mucha correlación entre el porcentaje de hispanos en las ubicaciones con mayores porcentajes de hispanos, incluidas las ciudades grandes, y la cantidad de información en español en los sitios web de hospital correspondientes. Cuando solo se consideran los hospitales en mi estudio que están en ubicaciones con un porcentaje de hispanos mayor o igual a 9.5%, los resultados sí se coinciden con los de Gallant et al. (2010). Constaté lo mismo en cuanto a la accesibilidad de la información disponible en español; aparte de los tres hospitales en las ubicaciones rurales con un menor porcentaje de hispanos que no contenían ninguna traducción, no pareció haber una correlación entre la accesibilidad de la información en español de los sitios web de hospital y el porcentaje de hispanos de las ubicaciones dónde están esos hospitales. En su lugar, como se mencionó en el párrafo anterior, parece que una correlación existe entre el tamaño de población y la accesibilidad de información en español en estos sitios web.

Como se ha dicho anteriormente, aún no ha habido muchos estudios con respecto a la información médica en español disponible en el Internet en los Estados Unidos. Algunas investigaciones futuras posibles serían estudios parecidos al mío, pero realizados en otros estados específicos, investigaciones sobre los dialectos del español que aparecen en las traducciones de información de salud en el Internet, e investigaciones sobre la precisión de la traducción entre los sitios web que proporcionan información en español. Según Higashi et al. (2021), algunas traducciones en los sitios web analizados en su estudio habían utilizado Google Translate, y yo noté lo mismo en mi análisis del sitio web de Rochester General Hospital; sí tenía una traducción completa del sitio web, pero fue de Google Translate. Inexactitudes de traducción podrían surgir cuando la información se traduce así porque Google Translate no puede considerar las diferencias contextuales (Gallant et al., 2010). Esto es importante porque en general, los errores

de traducción podrían ser peligrosos porque la gente podría utilizar la información erróneamente debido a malentendidos (Gallant et al., 2010). En el estudio de Coultar (2021), se constató que a la gente le importó más la precisión de la traducción que los aspectos dialectales, apoyando aún más la necesidad de investigación futura tratando este tema.

Otro tema relacionado sobre el que debería haber más investigación sería la percepción de los hispanos mismos en cuanto a la accesibilidad y claridad de información médica en español en los sitios web de organizaciones sanitarias, y cómo las lagunas informativas en estos sitios web afectan la probabilidad de que busquen información de salud en el Internet. Sería útil realizar estudios así en regiones de proporciones diferentes de hispanos para comparar las opiniones de los hispanohablantes que viven en áreas con un gran porcentaje de hispanos con las opiniones de los que viven en regiones menos diversas. Estudios así proveerían una mayor comprensión de los verdaderos impactos que tiene la falta de traducciones suficientes en los hispanohablantes; su opinión debería ser lo más importante, ya que ellos son los que sufren los efectos de estas desigualdades.

Después de analizar todos los resultados de mi propia investigación en conjunción con los de varios otros estudios ya realizados, creo que es seguro concluir que existe una gran disparidad entre la información de salud en español y la información de salud en inglés en línea en los Estados Unidos. Esta brecha pone en desventaja a todos los hispanohablantes nativos viviendo en este país. Este problema debe considerarse de gran importancia, ya que la población de hispanos está creciendo y probablemente seguirá creciendo en el futuro cercano. Creo que los hospitales deben actualizar sus sitios web para que toda la información en inglés también se proporcione en español de manera adecuada, especialmente porque este tipo de traducción no sería muy caro (Gallant et al., 2010). Todos merecen derechos iguales al acceso adecuado a la

información de salud, y mientras crece el número de hispanos en este país, así crece el número de personas enfrentando injusticias con respecto a su bienestar general.

Referencias

- Albany Med Health System: Albany Medical Center. (2022). *Albany Medical Center*.
<https://www.amc.edu/>
- Albany Med Health System: Glens Falls Hospital. (2019). *Glens Falls Hospital*.
<https://www.glensfallshospital.org/>
- Bassett Healthcare Network. (2022). *Little Falls Hospital*.
<https://www.bassett.org/locations/little-falls-hospital>
- Bjarnadottir, R. I., Millery, M., Fleck, E., & Bakken, S. (2016). Correlates of online health information-seeking behaviors in a low-income Hispanic community. *Informatics for Health and Social Care*, 41(4), 341-349. <https://doi.org/10.3109/17538157.2015.1064429>
- Brooks Memorial Hospital, TLC Health Network. (2022). *Brooks-TLC Hospital System, Inc*.
<https://brookshospital.org/>
- Buffalo General Medical Center Gates Vascular Institute. (2022). *Buffalo General Medical Center/Gates Vascular Institute*. <https://www.buffalogeneral.org/>
- Catholic Health. (n.d.). *Mercy Hospital of Buffalo*. <https://www.chsbuffalo.org/mercy-hospital-buffalo>
- Community Memorial. (2022). *Community Memorial Hospital*. <https://communitymemorial.org/>
- Coultar, M. (2021). Beliefs of translators about medical Spanish pamphlets. *Honors Theses*, 1-61. https://egrove.olemiss.edu/hon_thesis/1682
- Cristancho, S., Garces, D. M., Peters, K. E., & Mueller, B. C. (2008). Listening to rural Hispanic immigrants in the Midwest: a community-based participatory assessment of major

barriers to health care access and use. *Qualitative health research*, 18(5), 633-646.
<https://doi.org/10.1177/1049732308316669>

Finger Lakes Health. (2022). *Geneva General Hospital*.

<https://www.flhealth.org/services/inpatient-care/geneva-general-hospital/>

Gallant, L. M., Irizarry, C., Boone, G. M., & Ruiz-Gordon, B. (2010). Spanish content on hospital websites: An analysis of US hospitals' in concentrated latino communities. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 15(4), 552-574.
<https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01511.x>

Higashi, R. T., Sweetenham, J. W., Israel, A. D., & Tiro, J. A. (2021). COVID-19 Communication from seven health care institutions in north Texas for English-and Spanish-speaking cancer patients: Mixed method website study. *JMIR cancer*, 7(3).
<https://doi.org/10.2196/30492>

Honeycutt, C. C., Bueno, K. M., Tran, T., Gao, M., Balu, S., & Sendak, M. (2021). Assessment of Spanish translation of websites at top-ranked US hospitals. *JAMA Network Open*, 4(2).
<https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.37196>

Montefiore/Nyack. (2022). *Montefiore Nyack Hospital*. <https://www.montefiorenyack.org/>

NewYork-Presbyterian. (2022). *NewYork Presbyterian Weill Cornell Medical Center*.

<https://www.nyp.org/locations/newyork-presbyterian-weill-cornell-medical-center>

Northern Westchester Hospital: Northwell Health. (2022). *Northern Westchester Hospital*.

<https://nwh.northwell.edu/>

NYC Health+Hospitals. (2022). *Bellevue*.

<https://www.nychealthandhospitals.org/locations/bellevue/>

Orleans Community Health. (2022). *Medina Memorial Hospital*.

<https://orleanscommunityhealth.org/>

Oswego Health. (2022). *Oswego Health*. <https://www.oswegohealth.org/>

Rochester Regional Health. (2022). *Rochester General Hospital*.

<https://www.rochesterregional.org/locations/rochester-general-hospital#>

St. Joseph's Health. (2022). *St. Joseph's Hospital Health Center*. <https://www.sjhsyr.org/>

St. Peter's Health Partners. (2022). *St. Peter's Hospital*. <https://www.sphp.com/location/st-peter-s-hospital>

Upstate University Hospital. (2022). *Upstate University Hospital*.

<https://www.upstate.edu/hospital/>

UR Medicine: Strong Memorial Hospital. (2022). *Strong Memorial Hospital*.

<https://www.urmc.rochester.edu/strong-memorial.aspx>

UR Medicine: St. James Hospital. (2022). *St. James Hospital*.

<https://www.urmc.rochester.edu/st-james.aspx>