

Número de Política y Del Reglamento	PR-1004
Nombre de las Normas y Procedimiento	Acceso a los Servicios de Intérprete
Tipo de Política y Procedimiento	Servicios y Derechos de los Pacientes
Fecha de Aprobación	06/16
Fecha Límite de Aprobación	06/17 (anual)
Descripción de las Normas y del Reglamento	Describe la función de los intérpretes y empleados bilingües de Valley Children's Hospital y cómo recibir los servicios de intérprete.
Reemplaza	PR-1004, Derechos y Servicios para los Pacientes, Intérpretes HR-1078, Personal Bilingüe 1.3117, Política: El paciente y la Familia, Intérprete

Declaración del Objetivo

Con el propósito de reflejar la filosofía de Valley Children's Hospital, todos los empleados entenderán y participarán en la práctica de brindar ayuda en su idioma a todas las personas con dominio limitado del inglés en una forma no discriminatoria. Esto es para asegurar una buena comunicación entre los pacientes, las familias y sus representantes con un limitado dominio del inglés acerca del cuadro clínico y del tratamiento. También permite comunicar la información en documentos de suma importancia. El paciente y la familia recibirán el servicio de intérpretes y traductores gratuitamente y se les deberá informar sobre la disponibilidad de dichos servicios.

No se negará ayuda en el idioma del paciente y de los familiares con base en la edad, la raza, la etnia, la religión, la cultura, el idioma, la discapacidad física o mental, el estado socioeconómico, el sexo así como tampoco la orientación sexual, ni la identificación sexual ni la expresión sexual.

Se les brindará todos los servicios lingüísticos necesarios a los pacientes y familiares durante la atención sanitaria donde la comunicación sea imperativa. Posiblemente algunos pacientes y familiares con dominio limitado del inglés prefieran o requieran la ayuda de un miembro de la familia o de un amigo para interpretarles. No se utilizarán miembros de la familia (especialmente niños) o amigos como intérpretes a menos que el paciente o el familiar con un dominio limitado del inglés lo solicite y únicamente después de haberle informado que el hospital brinda servicios gratuitos de intérprete. Debe tomarse extrema precaución cuando el paciente o familiar con un dominio limitado del inglés decide utilizar a un menor de edad como intérprete. Aun cuando se debe respetar la decisión del paciente o familiar con un dominio limitado del inglés, tal vez existan otros problemas adicionales de habilidad, confidencialidad o conflicto de intereses cuando se elige utilizar a un menor de edad como intérprete. En casos de emergencia, puede ser necesario la utilización temporal de miembros de la familia o amigos. Aun así, un intérprete del hospital debe estar presente durante la intervención dependiendo de lo que decida el personal sanitario para ayudar o supervisar el intercambio de información.

Política

Valley Children's Hospital, respeta las diferencias raciales, étnicas, culturales y socioeconómicas. Valley Children's Hospital acepta y acata los requisitos regulatorios de ayuda en los diferentes idiomas. El propósito de este documento es brindar una guía al personal para prestar ayuda a pacientes y familiares con un dominio limitado del inglés y la utilización de intérpretes y traductores.

La interpretación se lleva a cabo en forma oral y la traducción en forma escrita. Un intérprete o traductor es una persona que brinda este servicio. El Departamento de servicios de intérpretes coordina los servicios de interpretación y traducción que brinda el hospital Valley Children's. Intérpretes médicos profesionales están a su disposición las 24 horas, siete días de la semana a través del Departamento de servicios de intérpretes. Se brinda ayuda en diferentes idiomas personalmente, por videoconferencia o por vía telefónica.

Valley Children's Hospital revisará anualmente las normas para brindar ayuda lingüística a los pacientes o a sus familiares con barreras del idioma o de comunicación. Se realizarán modificaciones al finalizar la

evaluación de los cambios demográficos, de los servicios ofrecidos, de las reacciones y respuestas de los pacientes y sus familiares y de las solicitudes recibidas de organizaciones comunitarias.

Un empleado bilingüe puede comunicarse o interpretar en el segundo idioma, cuando sea necesario, si tiene la capacidad de hablarlo correctamente y cumplir con las expectativas de la sesión de servicio al cliente y cuando sea adecuado a su papel y nivel de aptitud. Los empleados bilingües, los voluntarios y los proveedores continuarán siendo responsables ante la gerencia de su departamento en cuanto a sus trabajos designados, sus responsabilidades y supervisión.

Personal calificado

Intérpretes médicos profesionales cumplen con estrictos requisitos que les permite asumir este papel. El supervisor del departamento evalúa la idoneidad y mantiene un registro de las aptitudes del intérprete en el archivo de departamento correspondiente.

Definiciones

Persona con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

Aquellas personas que no hablan inglés como su idioma nativo y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir o comprender este idioma.

Idiomas de menor difusión

Los idiomas que rara vez se escuchan son idiomas de menor difusión.

Intérprete

Una persona que domina el idioma inglés y el segundo idioma necesario y que participa en la comunicación escrita o hablada entre personas que hablan diferentes idiomas sin añadir, omitir o distorsionar ni editar el significado. Un intérprete ayuda a la comunicación entre personas con necesidades lingüísticas. El intérprete no proporciona ningún servicio directo en un segundo idioma.

Intérprete médico

Un profesional especialmente entrenado quien tiene el dominio tanto del inglés como de otro idioma y está entrenado y capacitado como intérprete médico; acata el código de ética profesional y las normas de ser un intérprete; es experto en terminología médica y puede interpretar de manera exacta y completa de un idioma a otro. Generalmente, la comunicación se lleva a cabo entre un paciente o su familiar y un personal sanitario (médico, enfermero, terapeuta, etcétera.)

Interpretar

El proceso de entender y analizar una comunicación hablada o escrita para enseguida repetir el mensaje fielmente, con exactitud y de manera objetiva en otro idioma, considerando el contexto cultural y social. El propósito es permitir la comunicación entre dos o más personas que no hablan el mismo idioma.

Bilingüe

Bilingüe es un término que describe a una persona que es competente en dos idiomas y se comunica con fluidez con otras personas en cualquiera de los dos idiomas. La fluidez en ambos idiomas, la aptitud principal de un intérprete, no garantiza por sí misma la capacidad de interpretar.

Intérprete médico de doble función

Un intérprete médico de doble función es un empleado con aptitudes en más de un idioma quien en ocasiones interpreta para pacientes o familiares de dominio limitado del inglés y el personal sanitario, por ej.: médico, enfermero o terapeuta utilizando terminología médica. La persona realiza un papel y funciones primarias aparte de la interpretación.

Traducción

La conversión de un texto escrito a un texto escrito en un segundo idioma que corresponde y es equivalente al significado del texto en el primer idioma.

Procedimiento

Proceso

1. El Departamento de servicios de intérprete (35250) envía intérpretes médicos en persona a las zonas ambulatorias y de pacientes ingresados, de lunes a viernes entre las 8 de la mañana y 4:45 de la tarde. Un servicio contratado con agencias externas brindará interpretación en persona en idiomas y dialectos de menor difusión. Durante las noches, los fines de semana y días feriados, el telefonista del hospital envía a los intérpretes médicos a las diferentes asignaciones. El Departamento de servicios de intérprete contrata agencias externas para cumplir con los requisitos de un idioma o dialecto específico de pacientes y familiares cuando los recursos hospitalarios no están a la disposición. La información y números telefónicos están a su disposición a través del Departamento de servicios de intérprete durante horas hábiles y pueden solicitarlos a través del telefonista del hospital durante las noches, fines de semana y días feriados.
2. Los intérpretes médicos también ofrecen ayuda lingüística al personal sanitario vía telefónica marcando #990.
3. La empresa *In Demand* proporciona interpretación vía telefónica para idiomas de menor difusión. Solicite el servicio marcando #990. La interpretación de lengua de señas estadounidense está a su disposición por videoconferencia o enviando una solicitud especial al Centro de servicios para sordos o con discapacidad auditiva a través de la página George para un intérprete en persona.
4. Para interpretaciones de más de 60 minutos o de idiomas de menor difusión debe enviarse una solicitud especial que se encuentra localizada en la página George.

Después de horas hábiles, los fines de semana y días feriados, el telefonista del hospital se responsabilizará de asignar a un intérprete interno o de recurrir a los recursos adicionales al alcance.

5. Para los pacientes o familiares sordos o con discapacidad auditiva se les proporcionará una unidad de interpretación por videoconferencia. Para contactar a un telefonista transmisor de información por teletipo, marque 9 y después 711.

Empleados Bilingües

1. Un empleado que tiene una licencia o está certificado para trabajar en un ambiente de cuidado de pacientes puede brindar cuidado al paciente directo utilizando el segundo idioma, si es necesario, al igual que la terminología médica dentro de su ámbito de práctica, si tienen la capacidad de comunicarse correctamente en el idioma necesario. Un empleado que tiene una licencia o un certificado puede brindar un cuidado al paciente dentro de su ámbito de práctica utilizando el segundo idioma necesario si tienen la capacidad de comunicarse correctamente en el idioma necesario. Las intervenciones de interpretación de servicio al cliente no incluyen el uso de terminología médica que caigan fuera del ámbito de práctica del empleado.
2. Durante la orientación inicial, se documentará en la Lista de verificación de aptitudes y orientación del departamento, la capacidad del empleado bilingüe para comunicarse en un segundo idioma e interpretar intervenciones de servicio al cliente. La gerencia del departamento documentará esta aptitud si es bilingüe y con la capacidad en el mismo idioma o por otra persona designada si tiene la capacidad y es bilingüe en el mismo idioma.
 - A. El proceso de orientación para los empleados nuevos generará información de los idiomas éstos hablan y el Departamento de Recursos Humanos conservará en la base de datos.
 - B. La gerencia del departamento tiene acceso a un reporte específico del departamento acerca de todos los empleados bilingües capacitados.
3. En contadas ocasiones, un empleado bilingüe de nivel avanzado puede estar certificado o capacitado para un rango definido de funciones de interpretación. Este empleado bilingüe de nivel avanzado se conoce como un intérprete médico de doble función, una vez que sea aprobado y

obtenga la certificación

- A. Un intérprete médico de doble función puede cubrir situaciones que se conocen como de bajo riesgo, es decir, una sola especialidad e intervenciones habituales que se repiten con múltiples pacientes. En estas ocasiones infrecuentes, el intérprete médico debe recibir la aprobación del Director del departamento, el Director médico, el Director médico ejecutivo y el Director ejecutivo de la división.
- B. Durante la certificación de aptitudes de la persona por medio de Servicios de intérprete y en colaboración con el departamento del empleado se definirá y documentará el ámbito en que tiene permitido actuar e intervenir.
- C. Todas las intervenciones de interpretación que realizan los intérpretes médicos de doble papel se documentarán electrónicamente en el historial médico.
- D. Un empleado podrá perder la certificación como intérprete médico de doble papel si carece la aptitud necesaria.

Documentación

Los proveedores de cuidados de salud documentan el uso de un intérprete o que se ofreció un servicio de interpretación médica sin costo para el paciente o familiar y que fue rechazado. Los intérpretes médicos documentan su servicio de intervención lingüística en la historia clínica electrónica.

Referencias y Regulaciones	<p>2011 Accreditation Manual for Hospitals, Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations RI.01.01.01 & RI.01.01.03</p> <p>California Hospital Association Consent Manual, 2011</p> <p>California Code of Health and Safety, Section 1259& 1376.04</p> <p>Health and Human Services, Title VI of the Civil Rights Act of 1964</p> <p>The Office For Civil Rights/Americans with Disability Act (ADA).</p> <p>Office of Minority Health - Cultural and Linguistic Appropriate Services (CLAS) Standards</p> <p>The California Association of Public Hospitals, in conjunction with the Safety Net Institute, developed "<i>Straight Talk: Model Hospital Policies and Procedures on Language Access</i>," available at http://www.safetynetinstitute.org/publications/index.html.</p> <p>National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services</p>
-----------------------------------	--

Otras Políticas Relacionadas y Procedimientos	
--	--

Director de las Política	Director de Trabajadores Sociales y Servicios de Interpretes
---------------------------------	--

Valley Children's Hospital
Madera, California

Revisión del Contenido por los Expertos	Fecha(s)
Gerente de la Acreditación y Cumplimiento de las Normas	09/11, NA
Director de Trabajadores Sociales y Servicios de Intérpretes	09/12, 06/14, 06/16
Director, Planeación de la Fuerza Laboral	06/14, 06/16
Dirección de la División de Atención al Paciente	11/12, NA
CLAS-A	08/14, 08/15, 06/16
FCCSC	09/15, 06/16

Aprobado por	Fecha(s)
EC	09/11, 11/12, 08/14, NA
ENC	09/15, 06/16
CEO/COO/CNO	01/86, 01/91, 06/91, 09/99, 11/00, 09/02, 04/06, 04/08, 06/09, 06/10, 09/11, 11/12, 09/14*, 11/15*, 06/16
CEO/BOT	09/11, 11/12, 09/14, 11/15, 06/16

*CNO únicamente

Apéndice A – Niveles de interpretación de empleados bilingües

Empleado bilingüe – Interpretación de servicio al cliente	Interpretación médica o interpretación médica de doble papel
Posibles Actividades	Posibles Actividades
1. Puestas al día sencillas que no necesite terminología médica compleja	1. Diagnóstico médico
2. Aclaraciones sobre la hoja de datos de ingreso	2. Consentimiento informado (se utilizan formas traducidas si están disponibles)
3. Peticiones sencillas, por ejemplo: agua, jugo	3. Plan de cuidado
4. Información acerca de la habitación	4. Clases técnicas, por ejemplo: broviac, medport
5. Preguntas sencillas en la sala de espera	5. Consulta antes de una cirugía
6. Registro del paciente	6. Información actualizada posoperatoria
7. Ámbito de práctica	7. Consulta y orientación del anestesiólogo
	8. Antecedentes médicos
	9. Evaluación
	10. Instrucciones de alta

