

TEMA: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: PROGRAMA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	SECCIÓN: <i>Ética, derechos y responsabilidades (RI)</i> Página 1 de 6
---	---

Las copias impresas sirven solo como referencia. Consulte la última versión en formato electrónico.

PROPÓSITO:

Definir la manera en la que Sierra View Medical Center (SVMC) cubrirá las necesidades de servicios de interpretación de los pacientes, y delinear los mecanismos que se emplearán para asegurarse de que se minimicen o eliminen las posibles barreras para una comunicación eficaz con los pacientes.

PÓLIZA:

En la medida de sus posibilidades, Sierra View Medical Center se ha comprometido a eliminar las barreras comunicativas que impiden la comunicación eficaz con los pacientes y sus familiares, o con los que toman las decisiones médicas en su lugar.

Se brindarán Servicios de Interpretación a todos los pacientes que los soliciten o los necesiten, sin cargo para los pacientes. No se negará el uso de un intérprete a ningún paciente cuando se conozca la necesidad de que intervenga un intérprete.

Se ofrecerá asistencia lingüística a los pacientes que no hablan o no comprenden inglés para garantizar la comunicación eficaz, según lo establecido por el Documento Orientativo de Políticas emitido por la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos, en relación con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

DEFINICIONES:

Interpretar: convertir la comunicación oral de un idioma a otro.

Traducir: convertir la comunicación escrita de un idioma a otro.

Intérprete: persona que convierte la comunicación oral de un idioma a otro. Estos servicios pueden ser prestados por empleados bilingües debidamente calificados.

Traductor: persona que convierte la comunicación escrita de un idioma a otro.

Empleado bilingüe: empleado del hospital que habla inglés y otro idioma.

Profesional de atención médica o personal del hospital: médico u otro empleado del hospital que les brinda servicios médicos o complementarios a los pacientes.

Familiar bilingüe: un familiar del paciente que habla inglés y el idioma del paciente.

Interpretación telefónica: interpretación que se efectúa por teléfono.

ÁREAS/PERSONAL AFECTADOS: *TODOS LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL*

PROCEDIMIENTO:

- A. Los carteles relacionados con el derecho y la disponibilidad de servicios gratuitos de interpretación se publican en el idioma primario de los pacientes que no hablan inglés que probablemente se encontrarán en el hospital.

TEMA: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: PROGRAMA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	SECCIÓN: <i>Ética, derechos y responsabilidades (RI)</i> Página 2 de 6
---	---

Las copias impresas sirven solo como referencia. Consulte la última versión en formato electrónico.

- B. Se identifican las necesidades lingüísticas de todos los pacientes en el momento de su admisión.
- C. Cómo contactar al intérprete: si necesita un intérprete de español, consulte la lista de intérpretes calificados del hospital. Si no hay ningún disponible, utilice el equipo de Healthcare Interpreter Network (HCIN) ubicado en las Unidades de Enfermería. Puede obtenerse un intérprete calificado de español, además de servicios de interpretación en otros 90 idiomas, mediante el uso de un Servicio de Interpretación Lingüística calificado. La lista de intérpretes calificados y de Servicios de Interpretación Lingüística se publica en la Intranet, en la sección de Recursos (*Resources*). También encontrará información sobre los Servicios de Interpretación Lingüística en el registro del paciente, en el mostrador de informes y en todas las estaciones de enfermería.
- D. Deben emplearse los servicios de interpretación en los siguientes casos:
1. Para obtener el consentimiento informado para intervenciones quirúrgicas/invasivas; órdenes de No Reanimar (DNR, por sus siglas en inglés) y en solicitudes de donación de órganos.
 2. Comunicaciones con el médico: antecedentes y exámenes físicos, explicación del diagnóstico; reuniones con la familia.
 3. Instrucciones para el alta.
 4. Intervención amplia de un Asistente Social.
 5. Tratamiento de los reclamos del paciente.
 6. Cuando el paciente específicamente solicite un intérprete.
- E. Pueden emplearse los servicios de interpretación telefónica (HCIN) para idiomas distintos del español y cuando no esté disponible un Intérprete de Español Certificado de SVMC.
- F. Los familiares bilingües pueden interpretar en las siguientes circunstancias:
1. El paciente tiene derecho a solicitar que su familiar bilingüe actúe como intérprete a menos que el profesional de atención médica considere que es necesario un intérprete que no sea familiar del paciente.
 2. El familiar bilingüe debe tener 18 años de edad o más.
 3. El profesional de atención médica debe ofrecerle al paciente la posibilidad de usar los servicios de un intérprete, de un empleado bilingüe calificado o de un intérprete telefónico como opciones de asistencia lingüística, antes de solicitar que un familiar bilingüe interprete.
 4. Si un paciente rechaza la intervención de un intérprete del hospital, deben registrarse los motivos para rechazar el servicio en la historia clínica del paciente. Además, deben registrarse el nombre de la persona que interprete para el paciente y su relación con el paciente.

TEMA: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: PROGRAMA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	SECCIÓN: <i>Ética, derechos y responsabilidades (RI)</i> Página 3 de 6
---	---

Las copias impresas sirven solo como referencia. Consulte la última versión en formato electrónico.

G. Funciones del intérprete

1. El intérprete muestra un comportamiento adecuado y profesional; solo ofrece sugerencias cuando se relacionan con temas lingüísticos o culturales.
2. El intérprete interpreta únicamente lo relacionado con los asuntos médicos/la atención médica (según lo permita su experiencia lingüística) y no interviene en temas no médicos o no relacionados con la atención médica.

H. Documentación

1. El personal del hospital que solicite la asistencia lingüística debe documentar en la historia clínica el nombre del intérprete, el idioma empleado en la interpretación y la naturaleza de la comunicación.
2. La persona que solicite la asistencia lingüística debe firmar el Formulario de verificación y facturación del intérprete.
3. Los intérpretes no licenciados no pueden actuar como testigos. No obstante, pueden firmar como intérprete responsable de la interpretación.
4. Cuando se empleen los servicios de un intérprete telefónico (HCIN), debe registrarse la siguiente información en la historia clínica: número de identificación del intérprete, idioma empleado y naturaleza de la interpretación.

I. Traducción de documentos

1. Los documentos que deban traducirse deben enviarse a una Compañía de Interpretación calificada y deben enviarse al Comité de Formularios o al supervisor de intérpretes para su aprobación, según corresponda.
2. Deben emplearse Servicios de Traducción para traducir los siguientes documentos, entre otros:
 - a. Cualquier documento que contenga instrucciones, información o educación para los pacientes.
 - b. Formularios de consentimiento.
 - c. Cualquier información de un organismo regulatorio.
 - d. Materiales de mercadeo.
 - e. Carteles del hospital.
 - f. Información para visitas.
 - g. Información para empleados.

TEMA: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: PROGRAMA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	SECCIÓN: <i>Ética, derechos y responsabilidades (RI)</i> Página 4 de 6
---	---

Las copias impresas sirven solo como referencia. Consulte la última versión en formato electrónico.

- h. Los empleados bilingües (intérpretes sin entrenamiento) no pueden traducir los documentos del hospital.
- J. Traducción de las instrucciones para el alta
 - 1. Disponemos de versiones bilingües aprobadas de las instrucciones para el alta. Los intérpretes pueden efectuar una traducción manuscrita solo en caso de que no sea posible acceder a los documentos aprobados.
 - 2. Se emplearán los servicios de interpretación telefónica (HCIN) cuando las instrucciones para el alta deban interpretarse de inglés a un idioma distinto del español.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- A. Se brinda la oportunidad de que los posibles candidatos se presenten como intérpretes, y se los evaluará para determinar su nivel de dominio del idioma, más su fluidez oral y escrita, antes de ser aceptados como tales.
- B. Los intérpretes reciben capacitación para garantizar la competencia de los intérpretes.
- C. Se informa a los empleados del hospital respecto de los servicios de interpretación, las definiciones y las prácticas relacionadas con la atención médica con sensibilidad cultural y lingüística cuando asisten a la orientación inicial en el hospital y cada año.
- D. El Personal de Educación lleva a cabo una evaluación continua de la competencia de los intérpretes.

CONTROL Y EVALUACIÓN

- A. Los empleados deben cumplir las expectativas de capacitación definidas para los intérpretes (según se establece en las descripciones del puesto que se adjuntan). Los intérpretes deben completar con éxito la capacitación anual para continuar como intérpretes.
- B. La eficiencia del programa se evaluará cada seis meses. Se revisarán, analizarán e informarán los resultados de esta evaluación al consejo de administración de enfermería.

RECURSOS DE INTERPRETACIÓN

Intérpretes calificados:

El listado completo de los empleados de SVMC que actúan como Intérpretes Certificados (español) está disponible en la oficina del Supervisor del Hospital y en la Intranet del hospital, en la sección de Recursos (*Resources*).

Healthcare Interpreter Network (HCIN):

Las Unidades de Enfermería cuentan con equipo para acceder a un intérprete de español o a un intérprete de lengua de señas estadounidense mediante una unidad de vídeo. Hay otros idiomas disponibles por intermedio de HCIN.

TEMA: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: PROGRAMA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	SECCIÓN: <i>Ética, derechos y responsabilidades (RI)</i> Página 5 de 6
---	---

Las copias impresas sirven solo como referencia. Consulte la última versión en formato electrónico.

Language Line

Use esta información para acceder a Language Line:

- N.º de ID de SVDH: 201291
- N.º de teléfono: 800-523-1786

Pacientes sordos y con trastornos auditivos

Los servicios de interpretación para todos los pacientes sordos y con trastornos auditivos se brindarán a través del siguiente recurso:

- HCIN (unidades de vídeo)
- Fox Interpreting (Visalia, Ca.)
Oficina: 559-636-3294
Teléfono celular: 559-696-9093
Buscapersonas: 559-749-8714

Materiales y cuadros escritos especializados

Los pacientes tienen auriculares con amplificación a su disposición. El cuidador puede solicitar estos aparatos al Departamento de Comunicaciones.

Pacientes con trastornos del habla

Ofrecemos recursos y cuadros escritos. El equipo de TDD se encuentra en PBX y debe autorizarse su salida mediante una firma responsable.

REFERENCIAS:

- US DHHS, Policy Guidance on the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination As It Affects Persons with Limited English Proficiency.
- US DHHS Office of Minority Health Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS), 12/00.
- CCR, Title XXII, § 70721; California Health & Safety Code, §1259.
- Commonwealth of Massachusetts, Executive Office of Health & Human Services, Massachusetts Department of Public Health, Best Practice Recommendations for Hospital-Based Interpreter Services.
- SVDH Translation Services P&P – 11/30/03.
- OMH Clas Standard 6.

Responsabilidad por la revisión y el mantenimiento de la	Fecha de redacción original:
--	------------------------------

TEMA: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: PROGRAMA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	SECCIÓN: <i>Ética, derechos y responsabilidades (RI)</i> Página 6 de 6
--	---

Las copias impresas sirven solo como referencia. Consulte la última versión en formato electrónico.

política: Director de Educación	2/24/04
Revisión y aprobación del equipo de Gerencia Sénior: 2/15/05	Fecha de la última revisión periódica: 9/1/12
Revisión y aprobación de la Junta Directiva: 2/22/05, 6/1/10	Fechas de revisión: 2/25/05, 12/1/06, 7/1/07, 10/1/09, 6/1/10, 9/1/12