

Tema: SERVICIOS INTERPRETATIVOS: PROGRAMA DE ASISTENCIA DE LENGUAJE	Sección: <i>Programa de Ética, Derechos y Responsabilidades (RI)</i>
---	---

Página 1 de 5

**Copias impresas son para referencia solamente. Por favor refiérase a la copia electrónica para la versión más reciente.**

### **PROPÓSITO:**

Para definir los métodos usados por Sierra View Medical Center (SVMC) para satisfacer las necesidades interpretativas de los pacientes y los miembros de familia/pareja, y para delinear la mecánica usada para asegurar que barreras potenciales en la comunicación efectiva con los pacientes sea reducidas o eliminadas.

### **PÓLIZA:**

Los servicios de interpretación serán proporcionados a cualquier paciente que lo solicite o requiera sin ningún cargo. Una vez que estemos enterados que un paciente necesita los servicios de un intérprete no se le negaran.

La asistencia de idioma será proporcionada para los pacientes que no hablen o entiendan el inglés para asegurar comunicación efectiva establecida en este Documento de Orientación de Pólizas proporcionadas por la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos, refiriéndose a la Ley de Derechos Civiles de 1964.

### DEFINICIONES

***Interpretar*** – La conversión de comunicación oral de un idioma a otro.

***Traducir*** – La conversión de comunicación escrita de un idioma a otro.

***Intérprete*** – Uno que convierte comunicación oral de un idioma a otro. Estos servicios pueden ser proporcionados por empleados bilingües calificados.

***Traductor*** – Uno que convierte documentación escrita de un idioma a otro.

***Empleado Bilingüe*** – Un empleado del hospital que tiene la habilidad de hablar inglés y algún otro idioma.

***Profesional de Cuidado de Salud o Personal del Hospital*** – un médico o empleado del hospital que proporcione cuidado médico o auxiliar para los pacientes.

***Miembro de Familia Bilingüe*** – Un miembro de familia del paciente que tenga la habilidad de hablar el inglés y el idioma del paciente.

***Interpretación Telefónica*** – interpretación que ocurre por teléfono

Tema: SERVICIOS INTERPRETATIVOS: PROGRAMA DE ASISTENCIA DE LENGUAJE	Sección: <i>Programa de Ética, Derechos y Responsabilidades (RI)</i>  Página 2 de 5
---	--

**Copias impresas son para referencia solamente. Por favor refiérase a la copia electrónica para la versión más reciente.**

*Interpretación por Video/Telefónica* – interpretación que ocurre a través de video y teléfono.

**Áreas/ Personal Afectadas:** *TODOS LOS EMPLEDOS DEL HOSPITAL*

**PROCEDIMIENTO:**

- A. Comunicación de señalización el derecho de y la disponibilidad a servicios de interpretación gratis esta publicado en áreas físicas visibles dentro del hospital en donde interacción del paciente/cliente se lleva acabo. La señalización incluye el idioma principal de los primeros 15 idiomas que no sean el inglés en California.
- B. Las necesidades idiomáticas de todos los pacientes son identificadas al ingreso.
- C. Acceso a los Servicios de Interpretación
  1. Si un intérprete de español es necesitado, refiérase a la lista de intérpretes internos calificados publicados en el Intranet del hospital. El personal también podrá hablar a la línea de servicios de interpretación interna a la extensión 2600 durante horas de negocio normales.
  2. Si un intérprete interno de español no está fácilmente disponible, el personal podrá hablar a la línea de servicios de interpretación a la extensión 6018 para obtener acceso a los servicios de interpretación telefónicos.
  3. Para servicios de interpretación por video y telefónico, el equipo de Healthcare Interpreter Network (HCIN) podrán ser utilizado y cual está localizado en áreas designadas de cuidado de pacientes.
  4. Lenguaje de Señas Americano (ASL) está disponible para sordos y discapacidad auditiva. Las provisiones de este servicio de interpretación serán proporcionadas por uno de los siguientes recursos:
    - a. Utilice la unidad de video HCIN localizado en áreas designadas de cuidado de pacientes.
    - b. Fox Interpreting (Visalia, CA)  
Oficina: 559-636-3294  
Móvil: 559-696-9093  
Buscapersonas: 559-749-8714
  5. Un dispositivo de Telecomunicación para Sordos (TDD) está disponible a pedido en el mostrador de operación del hospital.
- D. Interpretes deberán ser usados para lo siguiente:
  1. Para obtener consentimiento informado de procedimientos quirúrgicos/invasivos; Orden de No Resucitar (NR); y/o petición para la donación de órganos
  2. Comunicaciones de Medico: Historial & Físicos, explicación de diagnóstico; conferencia de familia
  3. Instrucciones de Alta
  4. Intervención Extensiva de Trabajador Social
  5. Para manejar quejas del paciente

<b>Tema:</b> SERVICIOS INTERPRETATIVOS: PROGRAMA DE ASISTENCIA DE LENGUAJE	<b>Sección:</b> <i>Programa de Ética, Derechos y Responsabilidades (RI)</i>  Página 3 de 5
--	---

**Copias impresas son para referencia solamente. Por favor refiérase a la copia electrónica para la versión más reciente.**

6. Cuando el paciente específicamente solicite un intérprete
- E. Intérprete Telefónico (HCIN) puede ser usado para otros lenguajes que no sean el español y cuando un Intérprete Certificado de español de SVMC no esté disponible.
- F. Miembros de familia bilingües pueden interpretar bajo las siguientes circunstancias:
  1. El paciente tiene el derecho de pedir que un miembro de su familia bilingüe sirva como un intérprete, a menos de que el profesional de salud sienta que un intérprete que no sea de la familia es necesario.
  2. El miembro de familia bilingüe tiene que tener 18 años o más.
  3. El profesional de salud tiene que ofrecerle al paciente la opción de usar un intérprete, empleado calificado bilingüe o intérprete telefónico como opción de asistencia lingüística antes de preguntarle a el miembro de familia bilingüe que interprete.
  4. Si un paciente se niega al uso de un intérprete del hospital, la razón porque rechazo el servicio debe ser grabado en el expediente médico del paciente. El nombre de la persona que interprete para el paciente y su relación con él/ella también deberá ser grabada.
- G. Papel del Intérprete
  1. El intérprete mantiene comportamiento apropiado y modelismo profesional como intérprete – ofrece sugerencias solamente cuando sea apropiado en relación a cuestiones de idioma o culturales.
  2. El intérprete interpreta sobre cuidado médico/salud solamente (como lo permita la competencia lingüística) y no se aventura a temas que no sean medicas/salud.
- H. Documentación
  1. El personal del hospital que solicite la asistencia lingüística es responsable de documentar el nombre del intérprete, el lenguaje usado para interpretar y la naturaleza de la comunicación en el expediente médico.
  2. La persona que solicite la asistencia lingüística deberá firmar la forma de verificación del intérprete durante el proceso de registración.
  3. Intérpretes sin licencia no podrán firmar como testigos. Ellos pueden, sin embargo, firmar como el intérprete responsable para la interpretación.
  4. Cuando se use un intérprete telefónico la siguiente información deberá ser documentada en el expediente médico: el número de identificación del intérprete, el idioma usado y la naturaleza de la interpretación.

Tema: SERVICIOS INTERPRETATIVOS: PROGRAMA DE ASISTENCIA DE LENGUAJE	Sección: <i>Programa de Ética, Derechos y Responsabilidades (RI)</i>  Página 4 de 5
---	--

**Copias impresas son para referencia solamente. Por favor refiérase a la copia electrónica para la versión más reciente.**

#### I. Traducción de Documentos

1. Documentos que necesiten ser traducidos deberán ser enviados a una agencia de traducción y remitida, como sea necesario, a la comisión de formularios, el departamento de comercialización y el supervisor de intérpretes para su aprobación
2. Servicios de traducción deberán ser usados para traducir documentos incluyendo, pero no limitado a lo siguiente:
  - a. Cualquier documento diseñado como instrucciones, información o educación para los pacientes,
  - b. Formularios de consentimiento
  - c. Cualquier información de un organismo regulador
  - d. Material comercial
  - e. Señalización del hospital
  - f. Información para visitantes
  - g. Información para empleados
  - h. Empleados bilingües (intérpretes no entrenados) no podrán traducir documentos del hospital

#### J. Traducción de instrucciones del alta

1. Instrucciones bilingües del alta están disponibles en español y otros lenguajes seleccionados. Intérpretes deberán hacer traducciones escritas a mano solamente en el evento de que los documentos aprobados no sean accesibles.
2. El intérprete telefónico será utilizado cuando instrucciones del alta necesiten ser interpretadas del inglés a otro idioma que no sea español.

#### Personal de Entrenamiento

A los empleados del hospital se les proporciona información sobre los servicios de interpretación, conceptos y prácticas culturales lingüísticas apropiadas para el cuidado de salud, durante la orientación inicial del hospital.

#### Capacitación del Intérprete Certificado

- A. A los candidatos potenciales para interpretaciones certificadas se les dará la oportunidad de aplicar y serán evaluados para su nivel de habilidad, más fluidez verbal y escrita, antes de su aceptación.
- B. Intérpretes certificados son evaluados inicialmente y anualmente.
- C. El asesoramiento y evaluación de capacitación continua son realizados por el intérprete certificado en el departamento de educación
- D. Actualizaciones periódicas y servicios internos serán proporcionados para intérpretes certificados para asistir en el mantenimiento de la capacitación.

<b>Tema:</b> SERVICIOS INTERPRETATIVOS: PROGRAMA DE ASISTENCIA DE LENGUAJE	<b>Sección:</b> <i>Programa de Ética, Derechos &amp; Responsabilidades (RI)</i> <p style="text-align: right;">Página 5 de 5</p>
--	---

**Copias impresas son para referencia solamente. Por favor refiérase a la copia electrónica para la versión más reciente.**

## Referencias

- US DHHS, Nondiscrimination in Health Programs and Activities Final Rule. (2016).  
<http://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/>
- US DHHS, Policy Guidance on the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination As It Affects Persons with Limited English Proficiency. (2000)  
<http://www.acf.hhs.gov/orr/resource/state-letter-00-18>
- US DHHS Office of Minority Health Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS) (2016) , <http://minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53>
- CCR, Title XXII, § 70721; California Health & Safety Code, §1259.