

Política de Interpretación 162110 SWHS para la Traducción al Español

[SWHS LOGO]

CONSULTORIO CLÍNICO QUE PROPORCIONA LA ATENCIÓN

Aprobado: Director del Departamento, Supervisor general

Anteriormente: Servicios de Interpretación: Idioma extranjero, habilidad limitada del inglés y personas con deficiencias auditivas

Política

Política y Procedimiento

Procedimiento Estandarizado

Emitido: 3/1992

Revisado: 12/2012, 12/2010

Revisado: 4/2011

Título: INTÉRPRETE: ACCESO AL IDIOMA PARA PERSONAS CON HABILIDADES LIMITADAS EN INGLÉS [(LEP)] Y PACIENTES CON DISCAPACIDADES AUDITIVAS Y TOMADORES DE DECISIONES SUSTITUTOS

PROPÓSITO;

[Southwest Healthcare System (SWHS)] entiende la importancia de una comunicación efectiva entre los pacientes y sus proveedores de atención, tratamiento y de servicios. Una comunicación efectiva entre el proveedor y los pacientes es el derecho de todos los pacientes y es necesaria para su seguridad. El propósito de esta política es asegurar que todos los pacientes discapacitados auditivos con una Habilidad Limitada del Inglés [(LEP)], así como sus tomadores de decisiones sustitutos cuenten con un mecanismo por medio del cual sean capaces de comprender sus condiciones médicas y las opciones de tratamiento y así recibir una atención de calidad.

POLÍTICA:

A. [SWHS] Respeto el derecho del paciente para recibir información de manera que él/ella comprenda.

B. Los pacientes LEP y pacientes discapacitados auditivos de SWHS y/o sus tomadores de decisiones sustitutos deberán recibir servicios en su idioma natal o contar con los servicios de un intérprete durante la prestación de todos los servicios de atención médica importantes.

C. Los pacientes de [SWHS] y/o sus tomadores de decisiones sustitutos son informados y alentados a participar en su plan de atención y tratamiento. Las bases para determinar si existe una barrera de comunicación dependen de la declaración del paciente o familiar sobre su necesidad y/o de la evaluación de los proveedores de atención médica.

D. En la evaluación para determinar si existe una barrera, [SWHS] debe identificar las necesidades orales y escritas de los pacientes para comunicarse incluyendo el idioma que el paciente prefiere para hablar sobre el cuidado de su salud.

E. Los empleados nuevos de [SWHS] serán capacitados en relación a esta política y en la adquisición de los servicios de interpretación durante su orientación de nueva contratación. La capacitación en relación a esta política y al procedimiento actual [SWHS] será incorporada en otras capacitaciones que ya están en marcha.

F. La traducción de documentos escritos a un idioma que no sea inglés se efectuará por medio del proveedor de servicios de idiomas contratado. Las traducciones provenientes de sitios web u otras instituciones no serán adoptadas para el uso de [SWHS] sin pasar por el proveedor de servicios de idiomas contratado para su traducción.

G. [Southwest Healthcare System] informará a los pacientes LEP y pacientes discapacitados auditivos que la disponibilidad de un intérprete médico o de un asistente de idiomas calificado está legalmente garantizada, de forma gratuita y disponible dentro de un marco de tiempo razonable.

H. Si el médico o el personal hablan el mismo idioma que el paciente, no es necesario un intérprete para las conversaciones sociales, transmitir/recibir mensajes simples, o para preguntas básicas e instrucciones generales (es decir, indicarle al paciente que desea bañarlo, indicarle que el medicamento es para el tratamiento de su dolor, etc.). Cualquier interpretación que requiera solicitar o dar información médica detallada y/o el consentimiento informado requiere el uso de un intérprete médico calificado disponible por medio del proveedor de servicios de idiomas contratado.

I. Los Servicios de Línea de Idiomas o [VRI] deben ser utilizados para todas sus necesidades de comunicación médica. No se recomienda que los miembros de la familia interpreten información excepto en conversaciones básicas.

J. Si los pacientes/tomadores de decisiones sustitutos insisten en el uso de un amigo o miembro de la familia para proporcionarle la interpretación, el personal de SWHS deberá además contratar un intérprete médico calificado para participar en el intercambio para asegurar que transmita una visión precisa de la información al personal y pacientes del hospital.

K. Si tiene alguna pregunta en cuanto a qué idioma habla el paciente, utilice el cartel Por Favor Indique para identificar el idioma que habla el paciente LEP. El cartel Por

Favor Indique está disponible en las unidades de atención para pacientes y en [Sharepoint] en la pestaña de Recursos.

L. Los niños menores de edad o los otros pacientes no se participan para interpretar información médica.

M. [SWHS] proporciona acceso a los pacientes [LEP] y a los tomadores de decisiones sustitutos en todas las áreas clínicas y de soporte y este servicio está disponible a cualquier hora hábil sin ningún costo para el paciente y/o la familia.

N. Los trastornos de la comunicación y las variaciones que están reconocidas por la Asociación Americana Auditiva, del Lenguaje y el Habla [(ASHA)] son manejados dentro del ámbito de atención de un patólogo del habla y del lenguaje. Consulte la política para más aclaraciones.

DEFINICIÓN:

A. Habilidades Limitadas en Inglés [(LEP)]: Una capacidad limitada o la incapacidad para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que permita que la persona interactúe de manera efectiva con los proveedores de atención médica.

B. Interpretación por teléfono: Una forma de interpretación remota que ofrece la prestación de servicios de interpretación a través de la tecnología telefónica. El intérprete está en una ubicación física diferente a la del paciente. La interpretación por teléfono permite una conexión con audio entre el paciente, el médico u otro proveedor de atención médica y su intérprete.

C. Interpretación remota por video [(VRI)]: Una forma de interpretación remota que ofrece la prestación de servicios de interpretación para la población con discapacidad auditiva a través de la tecnología telefónica. El intérprete está en una ubicación física diferente a la del paciente. La interpretación por teléfono permite una conexión visual entre el paciente con discapacidad auditiva, el médico u otro proveedor de atención médica y su intérprete.

D. Número Financiero [(FIN)]: Un número asignado a un paciente que es específico para una cita en el hospital.

PROCEDIMIENTO PARA USAR UNA INTERPRETACIÓN POR TELÉFONO:

A. Dispositivo de auriculares doble:

1. Lleve el auricular doble asignado o el teléfono inalámbrico dual a la habitación del paciente [LEP] o al área de atención a pacientes.

2. Desconecte la línea de teléfono existente y conecte la línea en la conexión del teléfono de doble auricular.
3. Para hacer una llamada, levante el auricular izquierdo. Si usted levanta el auricular derecho primero, no escuchará un tono.
4. Presione el botón superior marcado como Interpretalk.
5. Cuando se le solicite su código de acceso, presione el botón marcado como Código de Acceso.
6. Un coordinador del centro de llamadas LSA contestará la llamada y le pedirá la siguiente información:
 - a. Su nombre
 - b. Su departamento
 - c. El número [FIN] del paciente
 - d. El idioma que habla su paciente.
7. El Coordinador entonces conectará el intérprete a la línea y le brindará el número de identificación del interprete.
8. El número de identificación del intérprete se registrará en el expediente médico del paciente para validar que se le proporcionó un intérprete médico calificado. Una vez que el intérprete esté conectado, levante el auricular de la derecha y entrégueselo al paciente [LEP]. Todos los participantes están ahora en la línea y pueden comenzar la conversación. Cuando el intérprete se una a la llamada, infórmele brevemente detalles de la llamada.

B. Dispositivo de teléfono inalámbrico:

1. Lleve el auricular doble asignado o el teléfono inalámbrico dual a la habitación del paciente [LEP] o al área de atención a pacientes. Deje la base de carga inalámbrica en su ubicación designada.
2. Se le pedirá que le proporcione lo siguiente al asistente de Servicios de Línea de Idiomas: su solicitud de idioma, el número de identificación de su cliente (201195), el nombre de la organización (Inland Valley, Rancho Springs) y su código personal (apellido de la persona que llama).
3. Cuando el intérprete se una a la llamada, infórmele brevemente detalles de la llamada y entregue el teléfono a la persona a quien usted está atendiendo.
4. Después de esto, el teléfono puede ser pasado de la persona que no habla inglés a la persona que inició la llamada y viceversa. Bajo su supervisión, el intérprete transmitirá sus mensajes hasta que sus necesidades de comunicación estén satisfechas.

5. Continúe hasta que se termine la llamada. Para finalizar la llamada, diga Fin de llamada.

6. Para su comodidad, se pueden utilizar 2 teléfonos receptores de mano para llamadas salientes. Los tres personas (el paciente, el proveedor de atención médica y su intérprete) pueden estar en la conversación telefónica al mismo tiempo.

C. Dispositivos separadores:

1. Un separador se utiliza en las áreas en las que se requiere la adición de otro auricular a cualquier teléfono.

2. Para hacer uso del separador, desconecte el cable de teléfono de la base del teléfono y conecte el separador en ese puerto.

3. Conecte el cable del auricular en el separador.

4. Conecte el auricular adicional en el separador. Este teléfono es para el paciente/miembro de su familia.

5. Marque el número gratuito (877) 274-9745 e ingrese el código de acceso: 4502523.

6. Siga las instrucciones que el coordinador le proporcione.

7. Anote el número de identificación del intérprete en el expediente médico del paciente y proporciónese el teléfono adicional al paciente/miembro de su familia.

D. Interpretación remota por video [(VRI)] para el discapacitado auditivo:

1. Haga clic en el icono en el escritorio de la computadora portátil que le fue proporcionada para este propósito. Puede adquirir esta computadora portátil pidiéndosela al Supervisor del edificio.

2. Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.

3. Haga clic en el enlace Interpretación Remota por Video.

4. Complete la información solicitada en los campos en la ventana emergente y haga clic en SIGUIENTE.

5. La ventana principal de la [VRI] aparecerá, lo que indica que está conectado con el intérprete.

6. Una vez que la sesión de video haya finalizado, termine su sesión haciendo clic en el botón para desconectar (se ve como un cinturón de seguridad). No haga clic en la x en la esquina superior derecha ya que esto no termina la sesión.

7. Una vez que haya finalizado la sesión, se mostrarán automáticamente los detalles de la interpretación. Usted puede utilizar esta información para la documentación en el expediente médico del paciente.

E. Documentación:

1. Lo que le fue transmitido al intérprete y una descripción general de los temas de la conversación y las decisiones tomadas.

2. Número de ID/código del intérprete #

3. Fecha, hora y firma del comunicador

4. Complete la evaluación del servicio que recibió visitando el sitio web de Language Services Associates. El vínculo se puede encontrar en los vínculos Web útiles en la pestaña de recursos en [SharePoint].

Políticas relacionadas:

Definiciones de trastornos de la comunicación y las variaciones comúnmente tratadas en el habla: Patología del lenguaje.

Referencias:

1. La Comisión Conjunta para la Acreditación de las Normas de las Organizaciones del Cuidado de la Salud 2012
2. Haciendo avanzar la comunicación efectiva, la competencia cultural y el cuidado centrado en los pacientes y sus familias: Hoja de ruta para hospitales. La Comisión Conjunta del 2010.
3. Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 de los EE.UU., 42 U.S.C., 2000d.
4. Oficina de los Derechos Civiles, EE.UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos, Orientación para Receptores de Asistencia Financiera Federal Respecto del Título VI Prohibición Contra la Discriminación de Origen Nacional que Afecta A Personas Limitadas en el Idioma Inglés, 68 Fed. Reg. 47311 (8 de agosto del 2003).
5. 11135 y 7290 et Seq. del Código Gubernamental de California.
6. Código 1259 de Seguridad y Salud de California.
7. Oficina de Salud de las Minorías, EE.UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos, Normas Nacionales en los Servicios Culturalmente y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) en la Atención Médica, 65 Fed. Reg 80865 (Dic. 22 del 2000).

Anexos:

1. Tarjeta de referencia del escritorio.
2. Por Favor Indique, documento de referencia.

REFERENCIAS:

A. www.lep.gov

B. Recomendaciones para las Mejores Prácticas para los Servicios de Intérpretes, Commonwealth de Massachusetts, Massachusetts Departamento de Salud Pública

C. La Comisión Conjunta, HR.01.02.01 (2012)

Anexo 1: Tarjeta de referencia del escritorio.

Anexo 2: Por Favor Indique, documento de referencia.