

I. PROPÓSITO

Asegurar que se satisfagan todas las necesidades de comunicación de los pacientes y las familias, que seamos inclusivos de los pacientes con conocimiento limitado del idioma inglés (LEP, en inglés), las personas que toman decisiones en nombre de ellos, las personas con discapacidad visual o auditiva. A los pacientes con conocimiento limitado del idioma inglés y las personas que toman decisiones en nombre de ellos se les proporcione un recurso lingüístico calificado en el idioma que prefieran, sin costo alguno, cuando se les comunique su estado de salud y las opciones de tratamiento. Esto también incluye servicios para los pacientes y las familias que usan o necesitan el lenguaje de señas o un aparato de telecomunicaciones (TDD, en inglés) para que las personas que no tienen capacidad auditiva puedan comunicarse.

II. RESPONSABILIDAD

Gerente de Servicios de Intérpretes

III. ALCANCE

Todos los empleados

IV. DEFINICIONES

- A. **Paciente con conocimiento limitado del idioma inglés (LEP):** es un paciente que no puede hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que le permita interactuar de manera efectiva con las agencias de servicio social y de salud.
- B. **Intérprete Médico:** Un intérprete médico es un intérprete profesional que
1. Ha recibido capacitación en interpretación médica,
 2. Cumple con el código de ética profesional y los protocolos correspondientes a los intérpretes médicos,
 3. Tiene conocimientos de la terminología médica, y
 4. Puede comunicarse en forma oral (verbal) de un idioma a otro con precisión y en forma completa. Los intérpretes se han sometido a pruebas para demostrar su fluidez en los idiomas que interpretan. Nota: interpretar significa realizar la conversión de la comunicación oral o verbal de un idioma a otro
- C. **Intérprete Asociado:** es un empleado de Mission Hospital
1. Cuyo dominio del idioma ha sido evaluado;
 2. Que cumple con el criterio que lo habilita a ayudar al profesional de la salud con interpretaciones breves;
 3. Que completa la capacitación básica de intérpretes;
 4. Que demuestra capacidad para interpretar terminología específica a su departamento y dentro de las funciones esenciales de su puesto;
 5. Que cumple con los protocolos de los intérpretes y las normas de la ley HIPPA.
- D. **La función del profesional de la salud** - Para trabajar de manera eficaz con un intérprete, el profesional de la salud debe hacer lo siguiente:
1. Oriente al intérprete y dele la información pertinente, presentándose y fijando el objetivo del encuentro.
 2. Oriente al paciente, dígame su nombre y su función y presente al intérprete.
 3. Cuando se comunique con el paciente: a) Háblele al paciente directamente en primera persona (por ejemplo, "¿Dónde le duele?"). Esto ayuda a evitar confusión y reduce la duración del encuentro.

4. Use oraciones cortas y haga una pausa al final de una frase completa.
5. Se interpretará todo lo que usted y el paciente digan, sin agregar, omitir ni modificar nada.
6. Al final del encuentro, use el método de pedirle a la otra persona que repita lo que entendió, para asegurarse de que el paciente haya entendido las instrucciones (por ejemplo, “Hoy hemos hablado mucho sobre su medicamento para el asma y quiero asegurarme de haberle explicado todo claramente, ¿Me puede decir cómo tomará su medicamento?”)

V. PROCEDIMIENTO/REGLAS GENERALES

A. Antecedentes

1. Se utilizan los servicios de un intérprete para proporcionar servicios médicos que se entiendan, en el idioma preferido del paciente, asegurándose de que entienda toda la información clínica y administrativa.
2. En Mission Hospital, tanto en Mission Viejo como en Laguna Beach, a los pacientes y las visitas que tengan un conocimiento limitado de inglés (LEP), a quienes no hablan inglés o a quienes tienen problemas auditivos, se les ofrece una oportunidad significativa de participar en su propia asistencia médica o la del miembro de su familia mediante el uso de intérpretes, lo cual da como resultado una comunicación precisa y eficaz sin ningún costo adicional.
3. Cuando los pacientes son admitidos en el hospital, se les informa sobre su derecho a recibir los servicios de un intérprete a través de los Asesores de Admisiones y por medio de letreros de Servicios de Intérpretes colocados en puntos clave de ingreso en todo el hospital.
4. Los menores de edad (de 17 años de edad o menos) no pueden ser utilizados como intérpretes. Si después de que se le informe que disponemos de servicios de intérpretes, el paciente elige utilizar a un miembro de su familia o a un amigo (de 18 años o más) para interpretar, dicha decisión se anotará en el expediente médico con una explicación de la decisión. Esto excluye y no pertenece a los pacientes de la unidad de salud mental/de la conducta. Se deben usar intérpretes idóneos para cada encuentro con pacientes de salud mental/de la conducta; para encuentros médicos, clínicos, evaluaciones, etc.
 - a. Si el paciente es un paciente de salud mental/de la conducta, debe utilizarse siempre un intérprete oficial (un intérprete de Pacific Interpreters, que interpreta por teléfono y video, un intérprete por video, un intérprete certificado en persona, o un empleado certificado como intérprete) para todos los consentimientos informados y/o las audiencias.
 - b. Para los pacientes de salud mental/de la conducta, se brindará el servicio de lenguaje americano de señas (ASL) en persona, cara a cara, en caso de que el paciente se niegue a recibir todas las formas electrónicas de servicios de lenguaje de señas que el hospital ofrezca.
5. No se les puede pedir a los pacientes que traigan a su propio intérprete para los encuentros médicos.
6. Para los formularios de consentimiento, no se puede usar como intérprete a un miembro de la familia, un amigo, un menor de edad, un contratista independiente ni un tercero.
7. Cuando se trate de un formulario de consentimiento en español o farsi, también se proporcionará un intérprete.
8. Cuando el idioma que el paciente prefiere sea español o farsi, todos los documentos de consentimiento informado también estarán escritos en el idioma de preferencia del paciente.
9. Cuando el intérprete/el intérprete asociado interprete para un consentimiento informado, no podrá cumplir la función de testigo al mismo tiempo.
10. Si un intérprete asociado de Mission Hospital no se siente cómodo con el nivel de interpretación clínica que se le pide, tiene derecho a rehusarse a interpretar.

B. Acceso a los servicios de intérpretes: Los servicios de intérpretes se proporcionan a través de:

1. Los intérpretes de Pacific Interpreters están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para interpretaciones telefónicas. Pacific Interpreters es un recurso

para todos los idiomas – contamos con un teléfono especial con dos auriculares en todas las áreas de atención a los pacientes incluyendo el área de Admisiones, Cuentas de los Pacientes y los operadores PBX.

- a. Comuníquese con Pacific Interpreters desde cualquier teléfono del campus de Mission Viejo, marcando 1-800-264-1552 y dando el código de acceso: 829650.
- b. Desde cualquier teléfono de Mission Hospital en Laguna Beach: 866.425.0217 y dando el código de acceso: 830608.
- c. La interpretación por video a larga distancia (VRI, en inglés) está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y se utilizará para contactar a un intérprete de lenguaje de señas o de otros idiomas, en los casos en que no haya intérpretes del hospital disponibles. La interpretación por video a larga distancia es una aplicación de telecomunicaciones por computadora, que se utiliza para acceder a la interpretación en vivo por video a larga distancia para asegurar una comunicación eficaz entre el paciente y el profesional de la salud. Además del intérprete, las computadoras incluyen las siguientes aplicaciones: videoteléfono y acceso a un operador de retransmisión de video. Cada área de asistencia clínica cuenta con una computadora designada a dicha área, con la aplicación para realizar conferencias por video y llevar a cabo la interpretación por video a larga distancia.
- d. Servicio de Transmisión por Video (VRS, en inglés). Esta forma de servicio de transmisión de telecomunicaciones (TRS, en inglés) por internet les permite a las personas cuyo lenguaje principal es el lenguaje americano de señas (ASL en inglés) comunicarse con el Asistente de Comunicación usando el lenguaje de señas a través de un equipo de videoconferencia. El Asistente de Comunicación expresa verbalmente lo que se ha comunicado con señas a la parte a la que se llamó, y usa señas para comunicar la respuesta de esta persona a quien ha hecho la llamada. El servicio de transmisión por video no es requerido por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, en inglés) pero varios proveedores de transmisión de telecomunicaciones lo ofrecen. El servicio de transmisión por video permite que las conversaciones fluyan casi en tiempo real y de una manera más rápida y natural que el servicio de transmisión de comunicaciones a través de texto. A partir del 1º de enero de 2006, los proveedores de servicios TRS que ofrecen el servicio VRS deben ofrecerlo las 24 horas del día, los siete días de la semana y deben contestar las llamadas que se reciban dentro de un período de tiempo específico para que los usuarios del servicio VRS no tengan que esperar mucho tiempo. Para obtener más información sobre el servicio VRS, visite el sitio web www.fcc.gov/guides/video-relay-services.
- e. Únicamente para el campus de Mission Hospital en Mission Viejo: Los intérpretes internos designados, que han sido capacitados y evaluados en sus aptitudes de español están disponibles llamando a la extensión 2600, de lunes a viernes, de 7:00 de la mañana a 3:30 de la tarde.
- f. Recursos para las personas con problemas auditivos:
 1. Para tener acceso al servicio de transmisión de telecomunicaciones (TRS, en inglés), marque el 0 en Mission Hospital, y contamos con un número telefónico TDD para las personas con problemas auditivos: 800.735.2922, Transmisión TTY: 800.735.2929
 2. Servicios de intérpretes del lenguaje de señas. Están disponibles a cualquier hora (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) a través del sistema de videoconferencias por Internet, disponible a través de las tabletas (iPads) que se encuentran en cada unidad.
 3. Contamos con recursos visuales para los pacientes que no puedan leer o tengan problemas auditivos en la Carpeta de Servicios de Intérpretes, que se encuentra en cada unidad de atención a los pacientes, para ayudar a la familia del paciente, al proveedor de servicios médicos y/o al intérprete. Estos recursos consisten en fotografías de las partes del cuerpo (a las que pueden señalar para comunicar un problema) y necesidades comunes del cuidado de pacientes (elevar la cama, dar una píldora o una

- inyección, un teléfono, un orinal, o no se permiten alimentos el día de hoy, respire por la boca
4. Servicios de lenguaje de señas (ASL) en persona:
 - i. Contacto principal y preferido:
 - I. Fluent Language Solutions (888)225-6056 o (704)926-5024 (Horario del Este)

C. Proceso de admisión

1. El personal de Acceso de Pacientes registrará el idioma que el paciente/la familia prefiere para tomar decisiones sobre su salud. Si el paciente/la familia pide un intérprete, esto se documentará. Se hará todo lo necesario para obtener esta información.
2. Si el paciente indica que el idioma que prefiere para tomar decisiones sobre el cuidado de la salud es otro que no sea inglés, se le asignará un “brazalete de intérprete” AZUL y se colocará en la muñeca del paciente o en otro lugar en el cuerpo que sea apropiado.
 - A. El brazalete incluirá la información de contacto de la línea de Interpretación Telefónica de Pacific Interpreters y un espacio en blanco para escribir el idioma que el paciente prefiera para comunicarse.
3. El personal de Enfermería anotará el idioma que el paciente prefiere en la evaluación de admisión en el expediente médico electrónico.

D. Documentación

1. Cuando se utilice un intérprete, esto se documentará en el expediente médico. El intérprete documentará el nombre, la fecha y la hora y cualquier formulario (o formularios) que interprete para el paciente, por ejemplo, los formularios de consentimiento.
2. Cuando se utilice un intérprete por teléfono o video, el miembro del personal debe obtener el número de identificación del intérprete y documentarlo en el expediente médico del paciente con la fecha y hora correspondientes. Esto incluye anotar el número de identificación en cualquier formulario que haya sido interpretado, por ejemplo: las Condiciones de Admisión (COA, en inglés), las autorizaciones.
3. Consentimientos informados: cuando se utilice un intérprete “en persona”, el intérprete firmará el formulario del Consentimiento en el lugar indicado y anotará la fecha y la hora. Para los intérpretes “por teléfono o por video”, anote el número de identificación del intérprete y la fecha y la hora.
4. Si el profesional de la salud y el paciente comparten el mismo idioma de preferencia, las conversaciones pertinentes al cuidado de la salud que se lleven a cabo en el idioma que se prefiere, serán documentadas en el expediente médico, en la sección de Sucesos del Turno (“Shift Event”), o en los apuntes del médico sobre el progreso del paciente.
5. Si durante el proceso de asistencia médica del paciente se determina que un paciente LEP fue etiquetado erróneamente como un paciente que habla inglés, se avisará de inmediato al Departamento de Acceso de Pacientes para que se actualicen los expedientes del paciente indicando el idioma correcto y para que se le coloque rápidamente un “brazalete de intérprete”.

E. Otros

Los avisos que informan a los pacientes sobre la disponibilidad de los intérpretes se anunciarán en inglés, español y farsi, en lugares visibles; estos avisos incluyen lo siguiente:

- a. Dirección local y número de teléfono de Licencias y Certificaciones del Departamento de Servicios de Salud
 - 681 S. Parker St. Suite 200, Orange, CA 92868
 - Teléfono 1-800-228-5234
 - Fax 714-567-2815
 - Persona de Contacto: Hang Nguyen
 - Número de teléfono para dejar sentadas las quejas: 800.228.5234

F. Orientación y educación

1. A los empleados/médicos nuevos se les dará una orientación sobre los servicios y recursos de acceso a servicios lingüísticos durante la Orientación General del

- Hospital/la Orientación para los médicos nuevos
2. Se proporcionará educación continua a los empleados cuando se considere necesario.
 3. Cada empleado/médico recibirá una Tarjeta de Referencia Rápida a los Servicios de Intérpretes, que contiene información de cómo comunicarse con los distintos recursos de Servicios de Intérpretes disponibles en Mission Hospital.
 4. Todas las estaciones de enfermería para el cuidado de pacientes cuentan con una Guía de Recursos de Intérpretes.
 5. Una vez al año se darán clases a los empleados que dominan el español y el farsi para que se conviertan en Intérpretes Médicos, y esto los habilitará como "Intérpretes médicos asociados".
 6. Los empleados de Mission Hospital interesados en la clase deben ser empleados bien considerados por la compañía y requerirán la previa aprobación de su gerente. Deben cumplir con los siguientes requisitos: Deben dominar el español y el inglés, o el farsi y el inglés. Deben haber sido empleados por un año y haber trabajado un mínimo de 40 horas por cada período de pago (0.5 FTE). Los empleados deben pasar con éxito la prueba IST (Prueba de aptitudes para ser intérpretes) administrada por Language Line University.
 - Página en Internet: Languageline.com
 - Teléfono 1-800-752-6096

G. Evaluaciones continuas

1. Una vez al año, el Gerente de Servicios de Intérpretes llevará a cabo una evaluación demográfica y una evaluación de los idiomas en el área de servicio de Mission Hospital, a fin de determinar qué recursos lingüísticos adicionales podrían necesitarse.
2. Revisión de esta política: La política de Servicios de Intérpretes será analizada una vez al año por los comités de aprobación correspondientes.
3. Una vez al año esta política se presentará ante el Estado de California a través de Providence St. Joseph Health System.
 - a. Dirección: Department of Health Services, Office of Civil Rights, PO Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.

VI. REFERENCIAS

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. (HHS, en inglés); Código de Salud y Seguridad de California 1259 (Ley de Kopp)

VII. APROBACIÓN DEL COMITÉ

Comité de Operaciones de Calidad (QOC, en inglés)

Tipo de referencia	Título	Notas
Documentos a los que se ha hecho referencia en este documento	www.fcc.gov/guides/video-relay-services	
Firmado por	Cherie D Fox, Exec Directora de Enfermería (02/02/2018) 07:40 AM PST	
Fecha de Vigencia	02/02/2018	Dueño del documento Rodriguez,Horacio
Revisado	[07/01/2010 Rev. 1], [02/06/2014 Rev. 2], [09/09/2016 Rev. 3], [04/11/2017	

Rev. 4], [08/10/2017 Rev. 5], [02/02/2018 Rev. 6]

Constatado

[01/21/2013 Rev. 1], [09/09/2016 Rev. 3], [11/22/2016 Rev. 3], [12/14/2016 Rev. 3]

Las copias impresas de este documento podrían no estar actualizadas y no deben utilizarse para propósitos oficiales. Para ver la versión actualizada en Lucidoc, ingrese a [https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=mission:11273\\$6&ref2=mission:11273\\$7.2](https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=mission:11273$6&ref2=mission:11273$7.2).