

Política #: 9.2 ACCESO A SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN	Página(s): 14
Ubicación: Manual de política interdisciplinaria	Fecha(s) de revisión: Noviembre 2007, septiembre 201, mayo 2015, diciembre 2015, mayo 2016
Alcance: Toda la organización	Fecha efectiva: 1/2000 5/2015 11/15, 12/15, 5/16
Autor(es): Nancy Stern Sharon Leno	Firma de aprobación: Carolyn Dossa/N.Shibata, Enfermería
Propietario/persona responsable: Sharon Leno, LCSW	Título: VP, Calidad Institucional / Vicepresidente, Enfermería

ÍNDICE

Sección	Tema	Página #	Adjuntos/Referencia	Ubicación:
Sección I	Antecedentes	1		
Sección II	Propósito	2		
Sección III	Alcance	2		
Sección IV	Procedimiento	2 – 10		
Sección V	Traducción de materiales escritos	10		
Sección VI	Consentimiento informado	10		
Sección VII	Autoridades y CPS	10		
	Referencias y normas aplicables	10-11		
	Folleto para el personal sobre cómo obtener servicios de interpretación	12-14		
	Hoja de identificación del idioma	15		

I. ANTECEDENTES

«La conversación entre el médico y el paciente es el centro de la práctica de la medicina». *Tumulty P. ¿Qué es un clínico y qué hace? NEJM 1970; 283:20-24*

«**Comunicación eficaz** La transmisión exitosa de significado en la que los pacientes y proveedores médicos intercambian información, que permite la participación activa de los pacientes en su atención médica, desde la admisión hasta el alta, y que asegura que se entiendan las responsabilidades de los pacientes y proveedores. Para ser realmente eficaz, la comunicación requiere un proceso de dos vías (expresiva y receptiva) en la que los mensajes se negocian hasta que ambas partes entiendan la información correctamente. Una buena comunicación ocurre solo cuando los proveedores entienden e integran la información que obtienen de los pacientes, y cuando los pacientes comprenden los mensajes de los proveedores de forma precisa, oportuna, completa y clara para poder participar responsablemente en su atención médica». Publicación de la Comisión Conjunta de 2010, «A Roadmap for Hospitals».

Cualquier paciente o familiar que no pueda hablar ni entender **inglés (conocimiento limitado del idioma inglés, LEP, por sus siglas en inglés)**, sea sordo o tenga problemas auditivos, tiene el derecho legal de tener un intérprete médico sin costo.

Los hospitales establecen procedimientos para proporcionar intérpretes médicos calificados de forma oportuna a pacientes y familiares con limitaciones en la comunicación o el lenguaje, a menos que después de que se les informe sobre la disponibilidad de un intérprete del hospital, opten porque un familiar o amigo les sirvan de intérprete. El hospital no promueve esta práctica debido a que no podemos evaluar las aptitudes lingüísticas y de interpretación. La comunicación podría no transmitirse en ambas direcciones debido a la sensibilidad o el esfuerzo por proteger al paciente/padre. Un niño no debe servir de intérprete, incluso si es lo que el paciente/familia prefieren. Nos comprometemos a hacer todo esfuerzo por garantizar la comunicación eficaz y oportuna entre pacientes y proveedores.

II. PROPÓSITO

Los intérpretes médicos profesionales nos ayudan a asegurar una atención médica de calidad mediante la superación de las barreras de comunicación y culturales que enfrentan los pacientes/padres/tutores legales que no hablan bien el inglés o que son sordos o tienen problemas auditivos al usar servicios médicos. La comunicación con la asistencia de un intérprete médico profesional permite el acceso eficaz a los servicios y la comunicación con sus proveedores médicos. Con un intérprete, el paciente puede hacer preguntas sobre el tratamiento o procedimientos recomendados y los riesgos y beneficios. El uso de un intérprete es esencial para mantener a los pacientes/padres informados durante el día y para permitirles hacer preguntas sobre el cuidado de sus hijos. En casos en los que un paciente o familiar no pueda comunicarse o comprender lo que se desea transmitir por no hablar inglés, tener un conocimiento limitado del idioma inglés, ser sordo o tener problemas auditivos, cualquier miembro del equipo del paciente o empleado del hospital coordinará el servicio de un intérprete. Los proveedores médicos y los pacientes/padres/tutores legales tienen el derecho de solicitar un intérprete médico.

III. ALCANCE:

Todo el hospital, incluyendo Summit, CHORI, clínicas satelitales y clínicas externas.

IV. PROCEDIMIENTO

A. CÓMO SE LES INFORMA DEL DERECHO A TENER UN INTÉRPRETE MÉDICO CALIFICADO A LOS PACIENTES, PADRES, TUTORES LEGALES CON CONOCIMIENTO LIMITADO DEL IDIOMA INGLÉS (LEP), SORDAS O CON PROBLEMAS AUDITIVOS

Se informa a los pacientes/padres/tutores legales de su derecho a tener un intérprete médico calificado de la siguiente forma:

- El personal de hospitales pediátricos en todos los puntos de contacto tienen la obligación de preguntar si desean un intérprete del hospital sin costo.
- Carteles sobre los derechos de los padres están publicados por todo el hospital. Los carteles contienen señales específicas del derecho a tener un intérprete. Los carteles también tienen información sobre el Departamento de Servicios de Salud y el proceso para presentar una queja. Los carteles están ubicados en las entradas al Departamento de Emergencia, Admisiones y edificios ambulatorios.

- La guía familiar que reciben los pacientes hospitalizados contiene información sobre el acceso a intérpretes.
- Existen quioscos de identificación de idiomas en los departamentos y unidades con instrucciones para el personal en la parte de atrás.
- El personal informa a los pacientes/padres/tutores legales de su derecho a un intérprete calificado sin costo al momento de programar citas, de registro, en las habitaciones y durante toda su hospitalización.

B. CÓMO SE CAPACITA AL PERSONAL SOBRE EL DERECHO DEL PACIENTE A TENER UN INTÉRPRETE MÉDICO CALIFICADO

- La política de servicios de intérprete se encuentra en el escritorio Novell bajo el ícono de Servicios de Interpretación. El derecho a tener un intérprete se repasa en la orientación de personal recién contratado (NHO, por sus siglas en inglés) y en la orientación de enfermería general (GNO, por sus siglas en inglés).
- Durante la feria anual de seguridad del paciente se repasa el servicio de interpretación en el quiosco de derechos del paciente.
- El módulo de capacitación médica anual, que todos los empleados deben completar, repasa los servicios de interpretación.
- Boletines y correo electrónico general.

C. QUIÉN PUEDE INTERPRETAR

- La interpretación es una destreza profesional. El dominio de un idioma además del inglés no supone la capacidad de interpretar a nivel profesional. Los intérpretes médicos han sido profesionalmente capacitados y cumplen un código profesional de ética y normas de desempeño. Los intérpretes médicos participan en todas las situaciones médicas en las que la comunicación es esencial (vea la sección E.) Se debe hacer una distinción entre el personal bilingüe y los intérpretes profesionales. Los intérpretes médicos deben considerarse miembros integrales del equipo médico multidisciplinario. Las siguientes personas son aptas para interpretar:
 - Intérpretes de planta
 - Intérpretes contratados de una agencia
 - Personal bilingüe que ha recibido un certificado de capacitación CHO u otra capacitación aprobada por el Gerente de Servicios de Interpretación (NO CCLA/QBS).
 - Una persona identificada por un padre/tutor legal, solo si ya se les ofreció un intérprete del hospital calificado y lo rechazaron. Por favor, haga todo esfuerzo para desalentar esto debido al riesgo de edición, omisión o tergiversación de lo que dicen las partes. Fomente el uso de un intérprete profesional y explique que usted tiene la obligación de asegurarse de que la comunicación sea precisa e imparcial, así como confidencial, sin que se corra el riesgo de infringir la privacidad si se usa un intérprete.

D. PROVEEDORES BILINGÜES CALIFICADOS - EXAMEN DEL IDIOMA

El personal bilingüe debe validar su destreza en el idioma en el que va a interpretar al proporcionar atención médica a pacientes y familias. UCSF Benioff Children's Hospital Oakland ofrece evaluaciones culturales y lingüísticas a través del servicio de evaluación ALTA. Las dos pruebas provistas son la Evaluación Cultural y Lingüística para Personal Clínico (CCLA por sus siglas en inglés) y la Evaluación del Personal Bilingüe Calificado (QBS por sus siglas en inglés).

La CCLA es para médicos y profesionales en enfermería, y la QBS es para otro personal médico. El personal clínico y otro personal que aprueben una de estas pruebas pueden hablar con los pacientes, familiares de pacientes y cuidadores en el lenguaje de servicio validado sin el uso de un intérprete médico aprobado. El personal bilingüe validado no puede actuar como intérprete médico para terceros y debe usar un intérprete médico si lo solicita un paciente o familiar. Servicios de Interpretación mantiene una lista de todos los especialistas clínicos y personal actualmente calificados. El personal debe contactar al Gerente de Servicios de Interpretación para inscribirse en la prueba con el fin de validar su destreza en el idioma. El personal cuya destreza en el idioma **no se haya** validado debe continuar utilizando un intérprete médico, sea por teléfono o sea en persona. El personal que use el idioma de servicio para temas generales (no médicos) relacionados con la atención al cliente está exento del requisito de validación.

Los proveedores deben abstenerse de intentar comunicarse directamente con sus pacientes en otro idioma si no son hablantes de lengua materna o no dominan el idioma de destino, y no se ha certificado su destreza con la terminología médica en ese idioma. Los pacientes tienen el derecho de tener una comunicación eficaz mediante el uso de intérpretes calificados.

E. ESTA LISTA INDICA LOS MOMENTOS ESENCIALES EN LOS QUE SE DEBEN USAR INTÉRPRETES CALIFICADOS, ENTRE OTROS:

- Triaje
- Historias médicas, H & P y exámenes
- Exámenes de admisión/iniciales
- Explicación de diagnóstico y plan de tratamiento médico
- Consentimientos para cirugía, procedimientos, intervenciones quirúrgicas
- Time outs - Identificación del paciente correcto, procedimiento correcto y sitio correcto
- Cambio en el estado del paciente o tratamiento
- Situaciones de alto riesgo/de riesgo para la vida
- Asesoría sobre el final de la vida/paliativa/atención/duelo
- Apoyo ante la muerte de un paciente/duelo
- Conferencias familiares
- Planes e instrucciones para el alta
- Actualizaciones
- Explicación de medicamentos y efectos secundarios potenciales
- Cirugía, incluyendo instrucciones preoperatorias y posoperatorias
- Educación sobre la atención del paciente, incluso actividad demostrativa
- Examen y tratamiento psiquiátrico/psicológico
- Descarte de abuso (solo con el personal de UCSF Benioff Children's Hospital Oakland)
- Procedimientos relacionados con la donación de órganos/tejidos

F. DOCUMENTAR EL IDIOMA PREFERIDO DEL PACIENTE PARA DISCUTIR LA ATENCIÓN MÉDICA

Es responsabilidad del proveedor, miembro del personal o personal de admisión establecer y documentar en el registro médico, el idioma preferido del paciente/familiar para discutir la

atención médica. UCSF Benioff Children's Hospital Oakland utiliza el sistema EMR conocido como EPIC e ingresa el idioma preferido en el EMR. Tanto los pacientes hospitalizados como ambulatorios tienen su idioma preferido desplegado para todas sus citas y procedimientos dentro de EPIC, y esta información se envía al Departamento de Servicios de Interpretación para facilitar los intérpretes cuando sea necesario.

En todas las instancias cuando se utilice un intérprete médico (en persona, por video o teléfono) el personal está obligado a documentar el nombre o número de identificación del intérprete. Si se utilizó una agencia o intérprete telefónico entonces el nombre de la compañía también debe documentarse. Toda la documentación de uso del intérprete es parte de la historia médica del paciente y debe documentarse en el EMR (EPIC) del hospital.

El personal bilingüe calificado debe documentar en el EMR (EPIC) que está calificado para hablar en el idioma preferido de los pacientes cuando participan en la comunicación médica con el paciente y su familia.

G. PASOS PARA ACCEDER A LOS INTÉRPRETES

Se proveerá un intérprete cuando el paciente (después de ser informado de su derecho a un intérprete del hospital sin costo) o el proveedor médico o personal solicite el uso de un intérprete profesional. Se proveerá un intérprete incluso si el profesional de atención médica no lo considera necesario.



Las instrucciones actualizadas completas se encuentran en este icono en el escritorio Novell

1.) Horario de trabajo regular de lunes a viernes

ESPAÑOL Lunes a jueves 6:30 a. m. – 8:30 a. m. Viernes 7:30 a. m. – 8:30 a. m.

Puede haber cobertura primaria de buscapersonas 2000 o PACU en todo el hospital para casos de emergencia.

Lunes a viernes, 8 a. m. - 5:30 p. m. → **TODOS LOS IDIOMAS incluso lenguaje de señas**, llamar al escritorio de despacho ext. 4542 o 5292. La Sala de Emergencia también puede usar la ext. 5228. Si nadie responde por favor deje un mensaje completo con su nombre, número de teléfono/buscapersonas, ubicación del paciente, cantidad de tiempo necesaria. Los mensajes son verificados continuamente y usted debería recibir una llamada de respuesta dentro de 15 minutos. Se le indicará si podemos proporcionar un intérprete en persona o si es necesario utilizar un intérprete telefónico. Los pacientes hospitalizados, la sala de emergencia o la sala de recuperación son prioritarias para el uso de intérpretes en persona.

CASOS DE EMERGENCIA durante el horario de trabajo regular

En caso de una emergencia llame al a ext. 4542 o al buscapersonas 8339. Por favor, indique la naturaleza de la emergencia (por ejemplo, muerte, cambio de estado del paciente, código,

trauma, etc.) y un intérprete del personal será enviado. En caso de que un intérprete del personal deba ser sacado de una cita, se debe instruir al proveedor anterior que use un intérprete telefónico para terminar la cita. Las siguientes se consideran emergencias:

Trauma o código Med Stat azul

Conferencia familiar emergente para niño enfermo críticamente

Cambio de estado del paciente

Muerte

Consentimiento médico de emergencia

Descarte de abuso infantil sexual o físico

Crisis psicosocial del paciente/padre (por ejemplo, 5150, código gris)

2.) después del horario laboral y fines de semana/festivos

ESPAÑOL SOLAMENTE Lunes a viernes, 5 p. m.-1:30 a. m.; Sábado y domingo 1:30 p. m.-10:00 p. m. → Ext. 5228 (ED) buscapersonas 2238 (resto del hospital) – (El intérprete debe priorizar ED, se regresará su página cuando el intérprete esté libre). Si no puede esperar y su **necesidad** es urgente, por favor use Cyracom.

OTROS IDIOMAS HABLADOS Diríjase directamente a Cyracom

Cyracom

Desde adentro del las ubicaciones principales del hospital y centros ambulatorios marque la ext. 4444 para comunicarse con un intérprete telefónico. Para las clínicas satelitales, por favor llame al 1-844-791-3129 e ingrese el código PIN de su centro. Si no conoce el código PIN de su centro, por favor comuníquese con el Administrador del centro.

Respaldo SOLO SI Cyracom no tiene el idioma o si existe un problema en la comunicación con Cyracom

Por favor, utilice a Pacific Interpreters en el 1-800-870-1069 código de acceso 1002

Si Cyracom ni Pacific Interpreters están disponibles, llame a IEC al 1(800)292-9246 o (415)788-4149 (solo habrán disponibles ciertos idiomas)

NOTA: Puede haber disponibles intérpretes en persona en otros idiomas para casos urgentes/crisis solamente, incluyendo español en caso que el personal de intérpretes en español se ausente por enfermedad. Por favor, llame a IEC. (415)595-3417 o (415)637-0608



LENGUAJE DE SEÑAS- Opciones disponibles

- 1) Después del horario laboral/los fines de semana llamar a → IEC (415)595-3417 o (415)637-0608. Por favor, llame tan pronto sepa que el paciente/padre lo necesita/solicita
- 2) Intérprete por video- Los sistemas VRI portátiles de Cyracom están ubicados en el departamento de emergencias y disponibles para ASL las 24 horas.

H. AYUDAS AUDITIVAS Y SERVICIOS PARA SORDERA O PROBLEMAS AUDITIVOS

Un cliente sordo puede ser el paciente, un familiar o acompañante que está involucrado en la atención médica del paciente. No todas las personas sordas usarán el mismo método de comunicación. Determine el mejor método de comunicación preguntándole al paciente cuál es su preferencia. Para evitar demoras, solicite un intérprete de lenguaje de señas inmediatamente. Hay varias especialidades de interpretación de lenguaje de señas interpretación para personas sordas o con problemas auditivos que leen los labios en lugar de las señas, señas táctiles, que es interpretación para personas ciegas además de sordas comunicando señas en las manos de la persona; habla complementada; y señas exactas del inglés.

La mayoría de las personas sordas se comunican mediante una combinación de métodos como las señas, la escritura, el habla y la lectura de labios.

Para el habla y la lectura de labios, use su volumen de voz y movimiento de los labios normales. Asegúrese de tener la atención del paciente/padres antes de hablar.

Para escribir esté preparado para permitir un mayor tiempo y tenga en cuenta que puede resultar en una comunicación incompleta pues es fatigosa y requiere de tiempo. Además, el Lenguaje de Señas Americano (ASL por sus siglas en inglés) tiene sus propias reglas gramaticales, estructura de la oración y matices culturales.

Por favor, consulte la Solicitud para necesidades de asistencia de la vista, la audición y otras en el icono Servicios de Interpretación. Un símbolo internacional de la sordera se puede imprimir y usado/publicado SOLO si un padre quiere hacerlo. No lo publique a menos que lo haya comentado con ellos.

El número de emergencia TTY del hospital es el (510) 428-3141 y se encuentra en la Sala de Emergencias.

Si un miembro del personal o un paciente/familiar necesita usar el equipo TTY/TDD, uno está ubicado en la sala de emergencias, ICU, OPC OR y la mayoría de las unidades de hospitalización. Las operadoras tienen un teléfono TTY en préstamo. Por favor, consulte el icono de Servicios de Interpretación en Novell para conocer las instrucciones de uso de los teléfonos TTY. Para obtener oportunidades adicionales de comunicación puede llamar al Servicio de Retransmisión de California (711). Indíqueles el número completo del teléfono TTY incluyendo la extensión y recuérdelos que presionen el símbolo #. Usted y la persona sorda/con problemas auditivos pueden comunicarse por este medio. Esto brindará oportunidades adicionales para una comunicación efectiva cuando no haya un intérprete ASL en el sitio. Estos teléfonos deben conectarse en una línea analógica como la de las habitaciones de los pacientes. Si el personal está al tanto anticipadamente del día y hora de llegada de un paciente, el equipo puede instalarse con antelación. Para comunicarse con los familiares en casa utilice el 711 desde un teléfono convencional (Servicio de Retransmisión de California). Los familiares pueden usar este servicio o un servicio de retransmisión en video. Por favor, pregunte al intérprete de lenguaje de señas cuál servicio utiliza y documéntelo en EPIC.

Subtítulos en televisión – Por favor, consulte la hoja de instrucciones para encender y apagar los subtítulos en el icono de Servicios de Interpretación Novell bajo Dispositivos de Ayuda.

I. INTÉRPRETE EN PERSONA O POR TELÉFONO

Los intérpretes en persona pueden observar y plantear cuestiones indicadas por el comportamiento o lenguaje corporal del paciente - una destreza especialmente crítica cuando se comunica información delicada.

La interpretación por teléfono puede ser apropiada para interacciones no clínicas, situaciones de emergencia cuando esperar por un intérprete en persona puede comprometer el resultado del paciente, o situaciones que requieren lenguajes muy poco comunes. La interpretación por teléfono no permite la interpretación de formas no verbales de comunicación, tales como el lenguaje corporal y los gestos. También puede ser más fácil malinterpretar lo que se dice o no escuchar claramente por el teléfono.

J. INTÉRPRETE POR RETRANSMISIÓN EN VIDEO (VRI)

Debido a la creciente necesidad de contar con intérpretes médicos durante el proceso de atención, UCSF Benioff Children's Hospital Oakland ahora tiene una disponibilidad limitada de VRI en algunas ubicaciones dentro del hospital. Cyracom proporciona un VRI para proveer al personal y el paciente acceso inmediato a un intérprete médico. Actualmente ofrecemos 5 lenguajes las 24 horas (español, ASL, árabe, cantonés y mandarín) y otros 15 que están disponibles de lunes a viernes entre 8 a. m. y 5 p. m. (Hora del Pacífico). 2 carros móviles para IPAD están ubicados en la Sala de Emergencias, y sistemas de cámara están instalados en las estaciones de trabajo en Walnut Creek y OPC-Med/Sub. Habrá una próxima expansión y todas las solicitudes de VRI en ubicaciones distintas a las mencionadas anteriormente deben ser comunicadas al Gerente de Servicios de Interpretación.

K. COMPLETAR FORMULARIOS/CUESTIONARIOS

Los proveedores de atención médica están obligados a estar presentes cuando los intérpretes médicos prestan ayuda interpretando para completar formularios y cuestionarios.

L. TRADUCCIÓN A SIMPLE VISTA

La traducción a simple vista que sea esencial para la atención médica de un paciente se debe hacer en presencia de un proveedor de atención médica. La traducción de documentos extensos y técnicamente complejos pueden requerir tiempo y recursos adicionales.

M. USO DE INTERNET O APLICACIONES MÓVILES PARA COMUNICARSE CON PACIENTES (MediBabble, Babelfis, Google Translate, NFluent, etc.)

Las aplicaciones móviles o traducciones automatizadas como **Babelfish, Google Translate, NFluent, etc.** deben evitarse debido a su falta de confiabilidad y calidad. Las traducciones automatizadas no cuentan con traductores certificados o capacitados que supervisen lo que se produce, por lo tanto no existe una oportunidad para corregir los errores. Esto puede conducir a malentendidos graves y consecuencias adversas.

Los expertos de UCSF en el ámbito de las comunicaciones multiculturales, barreras idiomáticas e interpretación médica han evaluado estas herramientas unidireccionales para comprender su utilidad y desarrollar pautas para su uso en nuestros hospitales y clínicas.

Como un centro médico que atiende un alto porcentaje de pacientes que hablan un inglés limitado, hemos desarrollado las siguientes pautas sobre el uso de estas aplicaciones.

- Los proveedores deben continuar haciendo proporcionando intérpretes médicos para los pacientes, bien sea en persona o por vía telefónica.
- UCSF Benioff Children's Hospital Oakland requiere el uso de intérpretes médicos capacitados en todos los encuentros clínicos con pacientes con un conocimiento limitado del inglés.

Generalmente, el uso de herramientas de comunicación unidireccionales en nuestro centro médico **debe estar limitado a encuentros no clínicos** (por ejemplo, “Vengo a cambiar sus sábanas”). o para informar a pacientes que obtendrán un intérprete.

Estas recomendaciones para el uso clínico limitado de esta aplicación se basan en las siguientes preocupaciones:

- El uso de herramientas de comunicación unidireccional puede ser apropiado en situaciones cuando no haya otro método de comunicación disponible entre un clínico y un paciente que no hablen el mismo idioma, por ejemplo en **caso de desastres**.
- La comunicación unilateral no se centra en el paciente y puede comprometer la seguridad del paciente.
- La atención clínica eficaz requiere comunicación bidireccional con el paciente. Esto incluye la habilidad de hacer participar al paciente, suscitar preocupaciones y preguntas, explicar riesgos y beneficios, obtener consentimientos informados, y negociar el tratamiento.
- Depender de tecnologías que no permitan una comunicación natural puede dar a los clínicos una sensación falsa de tener una evaluación completa y correcta del paciente.
- Si el paciente no puede reorientar o corregir al personal clínico, su seguridad puede verse comprometida. Por ejemplo, incluso en situaciones controladas como el quirófano, es crítico que el paciente pueda notificar al equipo si se está preparando la parte equivocada del cuerpo.

N. EN NECESIDADES DEL PACIENTE INCLUÍDAS ENSEÑANZA/INSTRUCCIONES DE ALTA, EDUCACIÓN Y CONFERENCIAS FAMILIARES

Para pacientes que requieran educación para el paciente, instrucciones de alta o una conferencia familiar es de suma importancia que los servicios de interpretación sean programados con antelación, tan pronto sea posible. Para necesidades futuras, por favor haga una solicitud a través del sistema de comunicación por correo electrónico establecido del hospital. El departamento de Servicios de Interpretación hará todo lo posible para acomodar la fecha/hora solicitadas, sin embargo es muy recomendable solicitarlas con una ventana de tiempo disponible. Para necesidades imprevistas el mismo día, por favor llame a la ext. 4542/5292 o al

buscapersonas urgente 8339. Para necesidades después del horario laboral consulte la sección G2.

O. FUTURAS CONSULTAS AMBULATORIAS INCLUIDAS CIRUGÍAS

Al programar cada cita pregunte al padre/proveedor si se necesitará un intérprete. Ingrese el idioma y Y (sí) para intérprete en el módulo de programación.

P. CANCELACIÓN, CAMBIOS o ADICIONES DE LAS CITAS

Si un paciente, departamento o personal clínico cancela, cambia O añade a una cita asegúrese de solicitar un intérprete para la cita cambiada. Para evitar cargos de cancelación completos por intérpretes de otros idiomas, por favor llame con 48 horas hábiles de antelación. Para cualquier cancelación el mismo día o el día siguiente, cambio o o adiciones a cuna cita, llame a despacho a la ext. 4542 o 5292. No se pueden garantizar intérpretes en persona para adiciones de última hora. Se hará todo lo posible para localizar intérpretes de Lenguaje de Señas y otros idiomas de manera oportuna. **Si no podemos confirmar un intérprete en persona para otros idiomas le referiremos a Cyracom para un intérprete por teléfono.**

Q. INSTRUCCIONES PARA LLAMADAS EN CONFERENCIA

- 1) Para todos los idiomas, los intérpretes por teléfono de Cyracom pueden asistir con llamadas en conferencia, bien sea por medio de un teléfono con auriculares dobles o desde cualquier línea de telefonía fija dentro del hospital. Desde un teléfono con línea de telefonía fija, llame al x 444 y siga las instrucciones. Se le preguntará si desea “add a third party” (añadir a un tercero) a lo que usted responderá “yes” (sí), y después se le pedirá que ingrese el número telefónico de la persona con la que desea conectarse. Cuando el intérprete de Cyracom esté al teléfono, él/ella repetirá el número para garantizar su corrección y el intérprete hará la llamada al tercero.
- 2) Para español, la oficina de Servicios de Interpretación, estará encantada de ayudarle a hacer una llamada en conferencia, durante su horario laboral de lunes a viernes entre las 8 a. m. y 5:30 p. m.

** Si recibe una llamada externa de una persona que necesita ayuda con el idioma, por favor siga estos pasos:

- Con el padre en la línea, presione el botón “conf”. Escuchará un tono de marcar. Marque x 4542 para un intérprete en español interno o x 4444 por un intérprete de Cyracom
- o Cuando el intérprete esté en la línea, presione “connect” (conectar) y se le conectará con la persona y el intérprete.

**Los teléfonos Spectralink pueden establecer llamadas en conferencia simplemente presionando “FCN”- Opción #3 Conf- y marcando después la extensión 4542 o 5292 (Despacho) o Cyracom en la ext. 4444. Cuando el intérprete responsa presione “FCN” nuevamente y la Opción #3. Todas las partes serán conectadas.

Los teléfonos se deben programar con marcación rápida para Despacho y Cyracom. Si usa la opción de altavoz, puede llamar o usar la marcación rápida para Despacho o Cyracom. No es necesario usar la llamada en conferencia.

UBICACIONES DE ALTAVOCES E INSTRUCCIONES

La mayoría de los teléfonos clínicos tienen altavoces, incluida la oficina de Trabajo Social en el Departamento de Emergencias, Sala de Exámenes del Equipo de Seguridad en EDII, ICU, ICN 4 salones médicos y 5 salones de conferencias sur. Los departamentos con teléfonos inalámbricos o con dobles auriculares y los nuevos teléfonos Spectralink también tienen altavoces. Los operadores y Servicios de Interpretación tienen teléfonos de doble asa en préstamo con capacidad de altavoz. No levante el auricular, presione el botón de manos libres y escuchará el tono de marcar. Marque Servicios de Interpretación o Cyracom. Para conferencias en habitaciones de pacientes o en una sala con una línea analógica, hay disponibles estaciones Polycom Voicestation 300s a través de Servicios de Interpretación. Por favor, consulte el icono de Servicios de Interpretación en Novell para conocer las instrucciones de uso de estos equipos. Ellos pueden usarse en las habitaciones de los pacientes en reemplazo del teléfono estándar. Cualquier equipo en préstamo debe regresarse a Servicios de Interpretación o los operadores cuando el paciente sea dado de alta o al final de su cita.

S. ORGANIZACIÓN DE RESPONSABILIDADES

El proveedor que está usando un intérprete debe documentar el nombre del intérprete, idioma, fecha del servicio y naturaleza de la interpretación. (Vea VII), Sin embargo, si un paciente/padre/tutor legal elige usar un familiar o a otra persona, después de ser informado de su derecho a un intérprete médico calificado, el proveedor debe documentar la declinación de nuestro servicio gratuito. Adicionalmente, documente el nombre de la persona que se usó y su relación con el paciente.

T. LLAMADAS TELEFÓNICAS

Los proveedores que necesiten ayuda para hacer o recibir llamadas telefónicas, por favor llame/haga una conferencia con Servicios de Interpretación en la ext. 4542 o 5292 de lunes a viernes entre 8:00 a. m. y 5:30 p. m. Si tiene una emergencia y no hay nadie disponible, por favor haga una llamada en conferencia con Cyracom en la ext. 4444. Si está transmitiendo un mensaje para que lo escuchemos e interpretemos, **por favor transmita el mensaje a la ext. 5292.** Servicios de Interpretación le llamará con el mensaje interpretado en inglés. Si tiene a la persona que llama en la línea, llame en conferencia a Servicios de Interpretación para obtener ayuda.

U. TRADUCCIÓN DE MATERIALES ESCRITOS

Todos los documentos que necesiten traducción se deben revisar o solicitar a través del Departamento de Servicios de Interpretación para garantizar su corrección. Todas las frases predeterminadas (Smartphrases) EPIC personales se deben traducir por Servicios de Interpretación antes de ingresarlas en EPIC para su uso. Los documentos comunes vitales se deben traducir a los idiomas más utilizados por los pacientes que reciben atención en el hospital. Las solicitudes de traducción se deben enviar como un documento adjunto al Gerente de Servicios de Interpretación a través del sistema de correo electrónico establecido del hospital. Después de revisarlo se enviará un estimado del tiempo y costo para su aprobación

antes de hacer la traducción. Un Certificado de Corrección acompañará la traducción final. Servicios de Interpretación remitirá la factura para el pago. Los intérpretes in situ usualmente pueden proveer traducciones escritas cortas tales como las instrucciones del alta.

V. CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

Es imperativo que un intérprete profesional esté presente para garantizar que el consentimiento del paciente es válido y que el paciente entendió la información provista cuando se comunica una recomendación de cirugía, tratamiento o investigación a una persona que no domina el inglés o que es sorda o tiene problemas auditivos. Para garantizar que tanto el intérprete como el paciente entienden claramente la información, se recomienda enfáticamente que el proveedor le lea el documento al paciente. Si se solicita que el intérprete "traduzca simple vista" el documento, se requiere la interacción activa con el proveedor. Los formularios de consentimiento se traducirán en los idiomas más utilizados en el hospital.

W. AUTORIDADES Y CPS

Las agencias externas que siguen son responsables por proveer sus propios intérpretes.

Referencias:

- 1. Estándares para Intérpretes Médicos en California (CHIA) Principios Éticos, Protocolos y Lineamientos sobre la Función y las Intervenciones del Intérprete 2002**
- 2. National Council on Interpretation in Healthcare (NCIHC) Código Nacional de Ética adoptado. Julio de 2004, Estándares Nacionales de la Práctica adoptados en septiembre de 2005**
- 3. International Medical Interpreter Association (IMIA) Código de Ética establecido en 1987, revisado en 2006, Estándares de Interpretación Médica adoptados en octubre de 1995**
- 4. Asociación Americana de Traductores (ATA) Código de Ética y Práctica Profesional**
- 5. NAD (Asociación Nacional de Sordos)-RID (Registro de Intérpretes para Sordos) Código de Conducta Profesional**
- 6. Guía para Comunicarse con Pacientes con Inglés Limitado publicada por la Asociación Americana de Medicina**

Estándares aplicables y regulatorios:

Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (42U.S.C. § 2000d); 45 CFR80.3 (b) (2); Executive Order 13166 (8/11/00); US Department of Health and Human Services Guidance (68 Fed. Reg. 47311 (8/8/03)).

The Americans with Disabilities Act, 42 U.S.C. §12101, et seq. (ADA), Section 504 of the Rehabilitation Act 29 U.S.C. §794 et seq.,

CMS – Conditions of Participation; Patient Rights Federal Register Volume 76, No22 Wednesday, February 2, 2011 Proposed Rules

CA Health & Safety Code § 1259 (Kopp Act 1983)

CA Government Code §§ 11135-11139; 22 CA Code of Regulations §98000 et seq.

Federal Medicaid/SCHIP Managed Care Contract

Emergency Medical Treatment and Active Labor Act/Patient Anti-dumping Act 2010
Patient Protection and Affordable Care Act (ACA) Section 1557 and 4302 SB853
(Escutia); Health Plans
CLAS Standards National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate
Services in Health Care
Dymally-Alatorre
Contratos Medi-Cal
Contratos Healthy Family
The Joint Commission

Proceso de aprobación	Comité/Legal	
10/07	Comité de Derechos del Paciente	
10/6/11	Comité de Derechos del Paciente	
5/7/15	Comité de Derechos del Paciente	
5/6/16	Comité de Derechos del Paciente	

Distribución:

Instrucciones Servicios de Interpretación – Derechos del paciente/la familia



Las nstrucciones actualizadas completas se encuentran en este icono en el escritorio Novell

Horario laboral regular lunes a viernes Siempre intente con los intérpretes in situ

PRIMERO

Lunes a jueves **Español** 6:30 a. m. – 8:30 a. m. Viernes **Español** 7:30 a. m. – 8:30 a. m.

Puede haber cobertura primaria de buscapersonas 2000 o PACU en todo el hospital para casos de emergencia.

Lunes a viernes, 8 a. m. a 5:30 p. m. → todos los idiomaes, llame al escritorio de despacho a la ext. 4542 o 5292. La Sala de Emergencia también puede usar la ext. 5228. Si nadie responde por favor deje un mensaje completo con su nombre, número de teléfono/buscapersonas, ubicación del paciente, cantidad de tiempo necesaria. Los mensajes son verificados continuamente y usted debería recibir una llamada de respuesta tan pronto sea posible. Si es una emergencia contacte al buscapersonas 7894.

Después del horario laboral y fines de semana/festivos

Lunes a viernes, 5 p. m. -1:30 a. m.; sábado y domingo 1:30 p. m.-10:00 p.m. → buscapersonas 2238 – **SOLO ESPAÑOL** (El intérprete debe priorizar ED, su buscapersonas será devuelto cuando el intérprete esté libre). Si su **necesidad** es urgente, por favor use a Pacific Interpreters.

NECESIDADES EN OTROS IDIOMAS HABLADOS Contacte directamente a Cyracom.

NOTA: Puede haber disponibles intérpretes en persona en otros idiomas para casos urgentes/ crisis solamente, incluyendo español **en caso que el personal de intérpretes en español se ausente por enfermedad**. Por favor, llame a IEC. (415) 595-3417 o (415) 637-0608.

**Teléfono primario de la agencia
Cyracom**

Desde cualquier hospital, llame a la ext. 4444. Para ubicaciones satélite sin acceso a la red telefónica interna del hospital, llame al 1-844-791-3129 con el código PIN. Cada ubicación satélite tiene un código PIN designado. Por favor, consulte al Gerente de su centro si no conoce su PIN.

Respaldo SOLO si Cyracom no tiene el idioma:

Use a Pacific Interpreters en el 1(800) 871-1069 código de acceso 1002



Para necesidades después del horario laboral/fines de semana **de lenguaje de señas**, **tiene 2 opciones:**

- 1) Llame a →IEC (800) 292-9246 o (415) 637-0608 para un intérprete en persona. Por favor, llame tan pronto sepa que el paciente/padre lo necesita/solicita
Por favor, haga arreglos con la agencia para el regreso de un intérprete en una fecha acordada mutuamente cuando los padres y el equipo estén disponibles y notifique al departamento de Servicios de Interpretación en la ext. 5292 y deje un mensaje indicando la fecha/hora de este acuerdo.
- 2) Las máquinas portátiles VRI de Cyracom están disponibles las 24 horas en la Sala de Emergencias para asistencia con lenguaje de señas.

Hay teléfonos TTY disponibles en la ICU, en el gabinete superior detrás del escritorio de la enfermera a cargo, en Summit y en la Sala de Emergencia. Necesitan conectarse en una línea analógica. Por favor, consulte las instrucciones en la carpeta de instrucciones del altavoz del TTY de conferencias. Hay un teléfono en préstamo adicional con los operadores.

UBICACIONES DE ALTAVOCES E INSTRUCCIONES

La mayoría de los teléfonos clínicos tienen altavoces, incluida la oficina de Trabajo Social en el Departamento de Emergencias, Sala de Exámenes del Equipo de Seguridad en EDII, ICU, ICN

4 salones médicos y 5 salones de conferencias sur. Los departamentos con teléfonos inalámbricos o con dobles auriculares y los nuevos teléfonos Spectralink tienen altavoces. No levante el auricular, presione el botón de manos libres y escuchará el tono de marcar. Marque a Servicios de Interpretación o a Pacific Interpreters. También hay disponibles segundos auriculares y divisores a través de Servicios de Interpretación. Para conferencias en habitaciones de pacientes o en una sala con una línea analógica, hay disponibles estaciones Polycom Voicestation 300s a través de Servicios de Interpretación. Ellos pueden usarse en las habitaciones de los pacientes en reemplazo del teléfono estándar. Cualquier equipo en préstamo debe regresarse a Servicios de Interpretación cuando el paciente sea dado de alta o al final de su cita.

Instrucciones para llamadas en conferencia

Las llamadas en conferencia con un intérprete se pueden establecer de 2 maneras.

- 3) Para todos los idiomas, los intérpretes por teléfono de Cyacom pueden asistir con llamadas en conferencia, bien sea por medio de un teléfono clearlink azul de Cyacom o desde cualquier línea de telefonía fija dentro del hospital. Desde un teléfono con línea de telefonía fija, llame al x 444 y siga las instrucciones. Se le preguntará si desea “add a third party” (añadir a un tercero) a lo que usted responderá “yes” (sí), y después se le pedirá que ingrese el número telefónico de la persona con la que desea conectarse. Cuando el intérprete de Cyacom esté al teléfono, él/ella repetirá el número para garantizar su corrección y el intérprete hará la llamada al tercero.
- 4) Para español, la oficina de Servicios de Interpretación, estará encantada de ayudarle a hacer una llamada en conferencia, durante su horario laboral de lunes a viernes entre las 8 a. m. y 5:30 p. m.

** Si recibe una llamada externa de una persona que necesita ayuda con el idioma, por favor siga estos pasos:

- Con el padre en la línea, presione el botón “conf”.
- Escuchará un tono de marcar. Marque x 4542 para un intérprete en español interno o x 4444 por un intérprete de Cyacom
- Cuando el intérprete esté en la línea, presione “connect” (conectar) y se le conectará con la persona y el intérprete.

Teléfonos TTY/TDD para personas sordas o con problemas auditivos

Hay teléfonos TTY ubicados en la Sala de Emergencia y en la estación del Asistente de Piso en la ICU. El número del teléfono TTY de emergencia del hospital es (510) 428-3141. Adicionalmente, las operadoras tienen un teléfono TTY en préstamo. Estos teléfonos deben conectarse en una línea analógica como la de las habitaciones de los pacientes. Use 9-711 desde un teléfono regular para llamar a los familiares en casa por medio de California Relay Service o llámelos al teléfono TTY del hospital. Por favor, esté preparado para dale el número completo y recuérdelos que deben presionar # si marcan una extensión. Los familiares pueden llamar usando el servicio. Usted puede transferir esta llamada directamente al proveedor porque el padre e intérprete ya están en la línea. Muchas familias sordas usan la mensajería de texto para enviar correos electrónicos y comunicarse. Por favor, discuta las preferencias de comunicación y uso del teléfono celular con el paciente/los padres y un intérprete de lenguaje de

señas. Por favor, consulte la Solicitud para necesidades de asistencia de la vista, la audición y otras en el icono de intérpretes Novell y en la carpeta de Dispositivos de Ayuda.

Documento siempre el nombre o número de identificación del intérprete en EPIC.

Servicio de Interpretación

Usted tiene derecho a un intérprete médico gratis. Por favor señale su idioma. Llamaremos a un intérprete médico. Por favor espere.

Título VI, Ley de Derechos Civiles de 1964, Ley para Personas con Discapacidades, Código de Salud y Seguridad de California I259 y otras leyes federales y estatales, y la Comisión Conjunta.