



## Política: Servicios lingüísticos

Fecha de entrada en vigor: 12/09/25

Identificador: S-FW-RI-0007

Cuidados agudos: ENC ☒ GR ☒ LJ ☒ MER ☒ Ambulatorio ☒ SHAS ☒

Palabras clave: Intérprete, Interpretativo, Interpretación, Idioma, Lengua, Lenguaje, Traducción, Traducir, Traductor, ASL, Lengua de señas estadounidense, Lengua de señas, Oír, Audición, Sordera, Discapacidad auditiva, Friendly Voices

**FINALIDAD:** Establecer políticas y procedimientos para la prestación de servicios de asistencia lingüística en Scripps para pacientes con dominio limitado del inglés (LEP en inglés) y/o pacientes sordos o con dificultades de audición.

### I. DEFINICIONES

- A. Sordo o con dificultades de audición: Una persona sorda o con dificultades de audición tiene una pérdida auditiva parcial o completa que puede dificultar oír o comprender la comunicación oral, ya sea en persona o por teléfono. Las personas pueden comunicarse utilizando la lengua de señas estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés) u otra lengua de señas, y pueden usar audífonos, implantes cocleares o dispositivos de asistencia auditiva para facilitar el acceso a la comunicación.
- B. Dominio limitado del inglés: La capacidad limitada o incapacidad para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que permita a la persona interactuar efectivamente con los proveedores de servicios de salud o con las agencias de servicio social.
- C. Los servicios de interpretación se centran en el lenguaje hablado, facilitados por una persona capacitada con habilidades lingüísticas excepcionales para transmitir información precisa de un idioma a otro.
- D. Los servicios de traducción implican convertir el texto escrito de un idioma a otro, preservando el significado, el contexto y el estilo del contenido original.
- E. Intérpretes:
  1. **De información general:** Limitados a actividades tales como ofrecer direcciones, obtener información demográfica, comunicar contenido social o conversacional y ayudar a los pacientes en sus actividades diarias básicas y de comodidad. El personal, así como los familiares y amigos designados por el paciente, podrían ayudar con la comunicación del paciente en su idioma o mediante la lengua de señas.
  2. **De información médica:** Personas calificadas capaces de interpretar información médica, atención médica, tratamiento, toma de decisiones médicas, etc. Consulte la *Referencia rápida de los servicios de interpretación* para los siguientes servicios disponibles:
    - a. Intérpretes de Scripps Friendly Voices: Intérpretes calificados, parte del personal, validados profesionalmente para interpretar información médica. (Consulte el sitio web de Scripps Language Services).
    - b. Servicio de intérpretes de idiomas: Proveedor de servicios lingüísticos por teléfono o por tableta.
    - c. Lengua de señas estadounidense (ASL) o lengua de señas: Dispositivos de comunicación del lenguaje o proveedor contratado, según las preferencias del paciente y la disponibilidad de recursos externos.

## **II. PERSONAL**

Todo el personal de Scripps, médicos, clínicos autorizados y servicios clínicos contratados (por ejemplo, diálisis).

### **III. POLÍTICA**

- A. Scripps proporciona, sin costo, "intérpretes" de información médica calificados para los pacientes siempre que exista una barrera lingüística o de comunicación. Los servicios lingüísticos están disponibles a través de intérpretes en persona en el sitio, o por teléfono o dispositivo electrónico, las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- B. Se ofrecerán traducciones (escritas) de materiales que contengan información estándar para todos los grupos lingüísticos de personas con dominio limitado del inglés elegibles y que constituyan el cinco por ciento o más de la población total de pacientes a quienes se les prestan servicios.
- C. Idioma preferido para comunicar información médica:
  - 1. El idioma preferido del paciente para discutir o recibir comunicaciones médicas se documentará en el registro médico electrónico.
  - 2. Todo el personal es responsable de confirmar y actualizar el idioma preferido de los pacientes (incluida la ASL o lengua de señas) para la comunicación oral y escrita y para que los pacientes reciban o discutan la atención médica en todas las etapas del continuo de la atención.
- D. Comunicación médica crítica: Se utilizarán servicios de intérprete calificado cuando se realicen "comunicaciones médicas críticas" al paciente. Los médicos accederán a los servicios lingüísticos en cualquier momento para atender las preferencias de comunicación del paciente. Las comunicaciones consideradas "críticas", o de naturaleza médica, por lo general incluyen, entre otras:
  - 1. Obtención de consentimiento o acuse de recibo de información brindada.
  - 2. Conversaciones sobre directivas anticipadas.
  - 3. Conversaciones sobre reanimación cardíaca.
  - 4. Explicación de cualquier diagnóstico o plan de tratamiento médico.
  - 5. Explicación de cualquier procedimiento médico, estudio o cirugía.
  - 6. Instrucciones y educación sobre la medicación inicial y de alta, incluidos los posibles efectos secundarios.
  - 7. Reclamaciones de los pacientes.
  - 8. Instrucciones de alta.
- E. Rechazo de un intérprete calificado de Scripps: Después de que se les informe sobre la disponibilidad de intérpretes calificados sin costo alguno, los pacientes podrían elegir a una persona para que les ayude con sus comunicaciones.
  - 1. Cuando un paciente rechaza utilizar un intérprete calificado de Scripps, debe documentarse en el registro médico. Incluya el nombre de la persona que el paciente seleccionó para interpretar.
  - 2. Si en algún momento el personal se preocupa por una barrera de comunicación con el intérprete seleccionado por el paciente, el personal accederá a un intérprete de información médica calificado de Scripps para brindar mayor asistencia.
- F. Reclamaciones sobre el servicio lingüístico:
  - 1. Los avisos que informan a los pacientes y a las familias sobre la disponibilidad de servicios lingüísticos y los procedimientos para obtener asistencia y presentar reclamaciones se muestran en las áreas públicas en los carteles de Derechos del Paciente, en los folletos de Derechos y Responsabilidades del Paciente, en el sitio web Scripps.org y en los medios electrónicos.

2. Las reclamaciones e inquietudes de los pacientes deben dirigirse al líder de la unidad, quien puede tomar medidas razonables conforme a los procedimientos para las reclamaciones y querellas de los pacientes.
- G. Educación: La información general sobre los servicios lingüísticos se incluirá en las reuniones de orientación para nuevos empleados y en las reuniones de los departamentos y comités. Los médicos reciben información durante su nombramiento inicial y en su revalidación.

#### **IV. PROCEDIMIENTOS**

- A. En el primer encuentro (como durante el registro o la admisión), el personal identificará el idioma que el paciente prefiere (incluida la lengua de señas) para discutir y recibir información médica, y:
  1. Documentará el idioma preferido del paciente en el registro médico y en la pulsera de identificación del paciente.
  2. Bajo la dirección del paciente o de su representante, actualizará el idioma preferido del paciente.
  3. Si el paciente es menor de edad, está incapacitado o tiene un defensor (abogado) designado, en el registro médico se documentarán las necesidades de comunicación del padre, de la madre o del tutor legal, del responsable de la toma de decisiones sustituto o del representante legalmente autorizado.
- B. Solicitará, según sea necesario, un intérprete calificado para explicar la diferencia entre los intérpretes de comunicación de información médica y los de información general o básica.
  1. Establecerá un plan razonable sobre cuándo se requieren los servicios de interpretación y cómo se accederá a ellos durante la visita o la estadía del paciente.
  2. Documentará el plan de interpretación en el registro médico del paciente.
  3. Si es necesario, notificará a la enfermera a cargo o a la supervisora de enfermería para ayudar a establecer un plan de comunicación que incluya la disponibilidad de los recursos apropiados.
- C. Solicitará a un intérprete, según sea necesario, para todo tipo de comunicación. Se puede utilizar el servicio de idiomas contratado por Scripps o al personal calificado de intérpretes de Scripps Friendly Voices.
  1. Contactará con recursos adicionales para apoyar un plan de comunicación con el paciente, como el líder de la unidad o del departamento, el supervisor de operaciones, el especialista en riesgos clínicos o la persona designada, el coordinador de relaciones con el paciente, entre otros.
  2. Para reservar un intérprete de un idioma menos común en un momento específico, el proveedor de servicios de interpretación de Scripps ofrece programación anticipada.
  3. Petición del paciente: Si se solicita un servicio de interpretación externo contratado, indique al servicio que notifique de inmediato tanto al personal como al paciente (si corresponde) en caso de cancelación por parte del intérprete.
- D. Solicitar un intérprete: Utilice la modalidad que mejor se adapte a la necesidad y al tipo de encuentro:
  1. Información médica:
    - a. Solicite un intérprete médico calificado.
    - b. Documente el uso de servicios de interpretación en el registro médico del paciente para incluir la siguiente información:

- i. Tipo de intérprete utilizado,
    - ii. Nombre y/o número de identificación del intérprete, y
    - iii. Tipo de información interpretada o traducida.
    - iv. Aprendiz (por ejemplo, el paciente o un familiar)
  2. Intérpretes de información general: Limitados a actividades tales como ofrecer direcciones, obtener información demográfica, comunicar contenido social o conversacional, y ayudar a los pacientes en sus actividades diarias básicas y de comodidad. El personal, así como los familiares y amigos designados por el paciente, podrían ayudar con la comunicación del paciente en su idioma o mediante la lengua de señas.
- E. Intérpretes calificados parte del personal o de Friendly Voices:
- Si la persona seleccionada en la lista de intérpretes es un empleado que trabaja con una asignación, comuníquese con el supervisor del empleado y dé la siguiente información:
1. Nombre del paciente y naturaleza de la interpretación necesaria
  2. La capacidad lingüística necesaria, general o médica
  3. Cuándo se necesita el servicio (fecha y hora)
  4. Ubicación y duración aproximada durante la cual se necesitará al intérprete
  5. La persona con quien el intérprete debe reportarse.
- F. Interrupción del servicio de idiomas: En caso de un lapso o interrupción en la prestación de servicios lingüísticos, notifique al líder del departamento y complete un informe del incidente (si corresponde) que detalle los intentos realizados y los pasos tomados para gestionar los problemas. Considere lo siguiente:
1. Servicios de información (IS en inglés) podría informar al solicitante que están atendiendo un problema técnico y que es posible que no tengan la capacidad de resolver el problema con prontitud (por ejemplo, una interrupción en la red).
  2. También puede haber situaciones en las que un paciente hable un dialecto para el que no haya intérpretes disponibles. En dichos casos, colabore con el proveedor de servicios lingüísticos y con el líder del departamento correspondiente para determinar opciones de atención al paciente lingüísticamente adecuadas y documente en consecuencia. Dichos procesos pueden requerir una mayor programación y coordinación y pueden tardar 24 horas o más.
  3. Los problemas relacionados con el proveedor de servicios lingüísticos podrían incluir no presentarse a un encuentro, llegar tarde, dudas sobre la calidad, etc.

## **V. FORMULARIOS RELACIONADOS**

- A. Folleto de derechos del paciente (una página); 100-8720-844SW, 100-8720-845SW (español)
- B. Información esencial para pacientes; 100-8720-206SW, 100-8720-207SW (español)
- C. Servicios de interpretación de idiomas, Notificación al paciente de los; 100-NS8720-071SW
- D. Referencia rápida de los servicios de interpretación (lingüísticos y de audición); 100-NS8560-001
- E. Servicios de idiomas de la intranet de Scripps

## **VI. DOCUMENTOS DE PRÁCTICA RELACIONADOS**

- A. Derechos y responsabilidades del paciente, acceso a la atención y los servicios de Scripps; S-FW-RI-0010

B. Formularios y otros materiales impresos, coordinación y gestión; S-FW-LD-6002

## **VII. REFERENCIAS**

- A. 45 CFR 84.52 (c) y (d)
- B. Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973
- C. Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- D. Sección 1259, Código de Salubridad y Seguridad de California
- E. Normas de acreditación de hospitales de la Comisión Conjunta (edición vigente)

## **VIII. REEMPLAZADO**

Anteriormente intitulado: Servicios de interpretación, lingüísticos y de audición; S-FW-RI-0007, 10/24

Cronología del documento		
Original: 08/99	Modificado: 06/16, 03/19, 01/22, 11/23, 10/24, 11/25	Revisado: 02/17, 03/18, 02/20, 12/20, 12/22