



Política: Servicios de interpretación, lingüísticos y de audición

Fecha de entrada en vigor: 12/12/23

Identificador: S-FW-RI-0007

Cuidados agudos: ENC GR LJ MER

Ambulatorio SHAS

FINALIDAD: Establecer la política y los procedimientos para la prestación de servicios de interpretación, dentro de Scripps, para pacientes con dominio limitado del inglés, sordos o con dificultades auditivas.

I. DEFINICIONES

- A. Discapacidad auditiva: una persona con discapacidad auditiva tiene dificultad para oír o discriminar una conversación oral, ya sea cara a cara o por teléfono.
- B. Con dominio limitado del inglés (Limited English Proficient o LEP, en inglés): 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 dependencias del servicio social.
- C. 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 comodidad. El personal o los familiares y amigos designados por el paciente podrán ayudarlo con la comunicación de información general en su idioma o en lenguaje de señas.
 - 2. De información médica: personas calificadas capaces de interpretar información médica para la atención, tratamiento, toma de decisiones médicas, etc. Consúltese la *Referencia rápida de los servicios de interpretación* para conocer los servicios disponibles:
 - a. Intérpretes de Voces Amables (*Friendly Voices*) de Scripps: personal calificado cuya competencia ha sido validada profesionalmente para interpretar información médica.
 - b. Servicio de intérpretes de idiomas: proveedor de servicios lingüísticos o de interpretación por teléfono o tableta.
 - c. Lenguaje de señas americano (ASL por sus siglas en inglés): las tabletas de CyraCom u otro proveedor bajo contrato.
 - d. TDD/TTY – *Telecommunication Device for the Deaf (TDD)/Teletypewriter (TTY)*: el dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD)/teletipo (TTY) es un instrumento pequeño parecido a una máquina de escribir que permite acceder a llamadas telefónicas directas sin la necesidad de interpretación.

II. POLÍTICA

- A. Scripps ofrece “intérpretes” calificados para dar información médica sin costo alguno para los pacientes siempre que exista una barrera lingüística o de comunicación. Los servicios de interpretación están disponibles en las instituciones médicas o por teléfono o tableta las 24 horas del día, siete días a la semana. Los materiales impresos con información regular estarán disponibles para cada grupo lingüístico elegible con dominio limitado del inglés (LEP) que constituya el cinco por ciento de la población de pacientes atendidos.
- B. El idioma preferido del paciente para discutir o recibir información médica se documentará en el sistema de registro electrónico para comunicarlo al personal.

- C. El personal utilizará los servicios de interpretación cuando sostenga “comunicaciones médicas críticas” con los pacientes. Se aconseja a los médicos acceder a los servicios de interpretación en cualquier momento para mejorar la comunicación con el paciente y se les alienta a utilizar el sistema SmartPhrase o a incluir la información del o de la intérprete al escribir sus notas. Las comunicaciones que se consideren de índole “crítica” o de naturaleza médica por lo general incluyen, entre otras:
1. Conversaciones de consentimiento o acuse de recibo de información verbal.
 2. Conversaciones sobre directivas anticipadas.
 3. Conversaciones sobre reanimación.
 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, incluyendo los posibles efectos secundarios.
 7. Reclamaciones de los pacientes.
 8. Instrucciones de alta.
- D. Tras ser informados de la disponibilidad de intérpretes calificados sin costo alguno, los pacientes pueden designar a una persona de su confianza para que esta les ayude con sus necesidades de comunicación. Si un paciente *rechaza* un servicio de interpretación de Scripps, deberá documentarse en su historia clínica e incluir el nombre de la persona que el paciente eligió para la interpretación. Si en algún momento el personal considera que existe una barrera de comunicación con la persona elegida por el paciente, el personal podrá acceder a un intérprete de información médica de y aprobado por Scripps (consulte las **DEFINICIONES**).
- E. Los avisos que notifican a los pacientes y a sus familiares de la disponibilidad de servicios de interpretación, de los procedimientos para obtener ayuda y de cómo presentar una reclamación por escrito se exhiben en áreas públicas, en los carteles de Derechos de los pacientes, en la folletería de Derechos y responsabilidades de los pacientes y en el sitio web Scripps.org.
- F. Las reclamaciones e inquietudes de los pacientes deberán dirigirse al gerente de la unidad, quien podrá tomar medidas inmediatas a través de los procedimientos para reclamaciones y querellas de los pacientes. Consúltese el Proceso de reclamaciones y querellas para el paciente (*Complaint/Grievance Process, Patient*); S-FW-RI-0013
- G. La información sobre los servicios de interpretación se incluirá en las reuniones de Orientación para nuevos empleados y en las reuniones de los departamentos y comités. Los médicos recibirán información en su nombramiento inicial y en la renovación del nombramiento.
- H. Todo el personal es responsable de validar y actualizar en qué idioma el paciente prefiere recibir o hablar de la atención médica en todas las etapas del continuo de la atención.

III. PERSONAL

Comprende a todo el personal de Scripps, los médicos y los servicios clínicos contratados (por ejemplo, diálisis).

IV. PROCEDIMIENTOS

- A. En el primer encuentro (registro, admisión), el personal identificará el idioma que el paciente prefiere para recibir información médica y:

1. Documentará el idioma preferido en la historia clínica y en la pulsera de identificación del paciente.
 2. Actualizará la designación del idioma a partir de las instrucciones del paciente y según sea necesario.
- B. Solicitará el servicio de un intérprete, según sea necesario, para que explique las diferencias entre los intérpretes de información médica y los intérpretes de información general. Se establecerá un plan mutuamente aceptable para cuando se necesiten los servicios de un intérprete, el cual detallará cómo se accederá a ellos durante toda la visita o estadía del paciente. De ser necesario, se notificará al enfermero a cargo o al supervisor de enfermería para que ayude a establecer un plan de comunicación que especifique al personal adecuado y su disponibilidad. Buscará otro personal, como al supervisor de operaciones, especialista de riesgo clínico o su designado, coordinador de relaciones con los pacientes, etc., para que ayude con un plan de comunicación para el paciente.
- C. Ofrecerá el servicio de interpretación adecuado:
1. **Intérpretes de información médica:** Se ofrecerá un intérprete del servicio telefónico o por tableta contratado o un intérprete del personal de Voces Amables (*Friendly Voices*) de Scripps que esté calificado para interpretar información médica (consulte el sitio web de [Scripps Language Services](#)).
 2. **Intérpretes de información general:**
 - a. Se podrá recurrir al personal con conocimientos generales de lenguas para proveer información básica, tal como ofrecer direcciones, obtener información demográfica específica o asistir a los pacientes con sus actividades básicas diarias y comodidad.
 - b. Se podrá utilizar el servicio de un intérprete telefónico o por tableta contratado o recurrir al personal de intérpretes calificados de Voces Amables (*Friendly Voices*) de Scripps, según sea necesario, para proporcionar información general.
- D. El personal clínico deberá documentar en el expediente del historial clínico del paciente el uso de todos los servicios de interpretación para información médica.
1. El tipo de recurso de interpretación que se usó,
 2. El nombre del intérprete y su número de identificación,
 3. El tipo de información que se interpretó.
- E. Los empleados que actúan como intérpretes de información médica calificados (la lista está disponible en [ScrippsConnect.org](#) – en la página Language Services):
1. Si la persona escogida de la lista de intérpretes es un empleado con una asignación de trabajo, se deberá contactar al supervisor del empleado y proporcionar lo siguiente:
 - a. El nombre del paciente y la naturaleza de la interpretación que se necesita
 - b. La competencia lingüística que se necesita
 - c. Fecha y hora en que se necesitará el servicio
 - d. Lugar y duración aproximada del servicio de interpretación
 - e. La persona con quien deberá reportarse el intérprete
 2. Si el empleado no estuviera disponible, se procederá a acceder al servicio de interpretación telefónica o por tableta.

V. FORMULARIOS RELACIONADOS

- A. Derechos y responsabilidades del paciente (*Patient Rights and Responsibilities*) (una página); 100-8720-844SW (en inglés), 100-8720-845SW (en español)
- B. Su estancia en el hospital y Cómo lo atendemos (*Your Hospital Stay and Caring for You*) 100-8720-206SW (en inglés), 100-8720-207SW (en español)
- C. Servicios de interpretación de idiomas, Notificación para el paciente (*Interpretation Services, Patient Notification*); 100-NS8720-071SW

VI. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- A. Proceso de reclamaciones y querellas para el paciente (*Complaint/Grievance Process, Patient*); S-FW-RI-0013
- B. Acceso a atención y servicios de Scripps (*Scripps Care and Services*), Derechos y responsabilidades de los pacientes (*Patient Rights and Responsibilities*); S-FW-RI-0010

VII. ANEXOS

- A. Referencia rápida de los servicios de interpretación (lingüísticos y de audición); 100-NS8560-001
- B. Formulario de retroalimentación de CyraCom / Proceso de retroalimentación para los servicios de interpretación (sharepoint.com)

VIII. 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 del Código de Salubridad y Seguridad de California
- E. Normas de acreditación de hospitales de la Comisión Conjunta (capítulos HR, PC y RI)

IX. REEMPLAZADO

Servicios de interpretación, lingüísticos y de audición; S-FW-RI-0007, 12/22

Cronología del documento		
Original: 08/99	Actualizado: 09/14, 07/15, 06/16, 03/19, 01/22, 11/23	Repasado: 02/17, 03/18, 02/20, 12/20, 12/22
Resumen del desarrollo		
11/23 Actualizado: Sin cambios en la práctica, aclaraciones menores.		

Referencia rápida de los servicios de interpretación (lingüísticos y de audición)

Servicios lingüísticos

Recurso	Contacto
<p>Intérpretes de Voces Amables de Scripps (Scripps Friendly Voices Interpreters): Interpretación médica en persona ofrecida por personal calificado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vaya a Scripps Connect <ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo el encabezado “Quick Links”, haga clic en “See All Tools & Apps”. 2. Desplácese hacia abajo (orden alfabético) hasta que encuentre “Interpreters / Language Services (Friendly Voices)”. Haga clic para abrir. • Si necesita más ayuda, contacte al supervisor de operaciones
Recurso	Contacto
<p>Apoyo de servicios de informática de Scripps (Scripps IS Support)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la conexión del iPad, problemas con la red o mensajes de error 	<ul style="list-style-type: none"> • Scripps Intranet > Vea All Tools and Apps > Portal de IS Service
Recurso	Contacto
<p>CyraCom Language Service (más de 200 idiomas disponibles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 días a la semana, 24 horas al día
Apoyo y retroalimentación de interpretación	
	<p>CyraCom Language Service</p> <p>Para determinar el idioma del paciente, registrar la experiencia que se tuvo con el intérprete y las preguntas más frecuentes, se puede hacer por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono: 1-800-481-3289 • En línea: https://support.cyracom.com/clientfeedback • Correo electrónico: support@cyracom.com • Chat en vivo: https://start.cyracom.com/contact • Para chatear en vivo presione “0” durante la sesión interpretada • Preguntas más frecuentes de apoyo al cliente https://support.cyracom.com/blue <p>Información necesaria al presentar retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalles específicos de lo sucedido • Nombre de las instalaciones y nombre, teléfono y correo electrónico de los contactos • Fecha y hora aproximada

Anexo A: Referencia rápida de los servicios de interpretación (lingüísticos y de audición)

Identificador: S-FW-RI-0007

Fecha: 11/23

Página: 1 de 3

	<ul style="list-style-type: none">• Idioma• Número de ID del intérprete• Número de cuenta y PIN u Origen de la llamada
--	--

Auditivos – Lenguaje de señas americano (ASL)

Recurso principal para servicios de Lenguaje de señas americano (ASL)			
<i>Servicio de ASL de CyraCom: Acceda a este servicio por medio de las tabletas móviles disponibles en su departamento. Si no estuviera disponible una tableta, comuníquese con el gerente del departamento o supervisor de operaciones para que le ayude.</i>			
Recurso secundario para servicios de ASL (interpretación en persona):			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Contacte al gerente del departamento o al supervisor de operaciones en busca de ayuda para obtener el servicio</i> • <i>Comparta con la agencia el número de Cost Center</i> 			
Disponibilidad (día)	Horario	Organización	Teléfono
7 días a la semana	24 horas al día	Deaf Community Services	619-398-2441
7 días a la semana	24 horas al día	Network Interpreting Services	800-284-1043

Dispositivo de telecomunicación (TDD) y teletipo (TTY)

Dispositivo	Números de teléfono
Los TDD y los dispositivos telefónicos con amplificador y potencializador de audio están disponibles a través del supervisor de operaciones o los pacientes pueden traer su propio dispositivo.	<p><u>Desde un TDD: CA Relay Service, llame al 711 o al 1-877-735-2929</u></p> <p><u>Desde un TDD: CA Relay Service, (español), llame al 1-888-877-5381</u></p> <p><u>Si no se cuenta con un dispositivo TTD: CA Relay Service, llame al 1-800-676-3777</u></p>

Códigos de los idiomas de los pacientes y sus significados

CÓDIGO	SIGNIFICADO	CÓDIGO	SIGNIFICADO	CÓDIGO	SIGNIFICADO
AMH	Amárico	IND	Indonesio	SMO	Samoano
ARA	Árabe	ITA	Italiano	SPA	Español
ARM	Armenio	IUM	Mien (IU Mien)	SRP	Serbio
CFF	Criollo francés	JPN	Japonés	SWA	Suajili
CHI	Chino	KOR	Coreano	TEL	Telugu
CMN	Mandarín	LAO	Laosiano	TGL	Tagalo
ENG	Inglés	MON	Mon-Khmer	THA	Tailandés
FRE	Francés	NAV	Navaho	TON	Tongano
GER	Alemán	OTH	Otro	UKR	Ucraniano
GRE	Griego	PAN	Panyabí	UNK	No identificado
GUJ	Gujarati	PER	Persa	URD	Urdu
HEB	Hebreo	PES	Farsi	VIE	Vietnamita
HIN	Hindi	POL	Polaco	YID	Yidish
HMN	Hmong	POR	Portugués	YOR	Yoruba
HUN	Húngaro	RUS	Ruso	YUE	Cantonés (Yue)
ILO	Ilocano (Iloko)	SGN	Lenguaje de señas		

Proceso para dar retroalimentación

Reconocimientos y críticas

Nuestro proceso de recopilación de retroalimentación es acreditado y auditado por la ISO 9000:2015. Agradecemos tanto reconocimientos como críticas de los clientes de cualquier aspecto de nuestro servicio, entre ellos, del desempeño de los intérpretes en llamadas específicas.

Acuse de recibo de críticas y el proceso de investigación

Los Representantes de servicio del cliente (CSR por sus siglas en inglés) llevan un registro de toda la retroalimentación presentada por nuestros clientes, tanto críticas como reconocimientos. Cada crítica recibe la pronta atención de la gerencia y la investigamos y documentamos en un informe por escrito, del cual comunicamos al cliente antes de dos días hábiles.

Tan pronto como los CSR registran una crítica, CyraCom lanza un proceso de investigación para llegar a una solución correctiva. El proceso incluye:

- Acuse de recibo de la retroalimentación antes de 24 horas.
- Lectura de la retroalimentación y categorización de la severidad de la situación.
- Investigación por parte de la gerencia leyendo los registros de llamadas, entrevistando a intérpretes, consultando sistemas, analistas y o proveedores de telecomunicaciones.
- Análisis de toda la información pertinente para determinar la resolución apropiada.
- Entrega de una respuesta formal al contacto principal del cliente antes de 48 horas.

Cómo presentar retroalimentación

Los clientes pueden contactar a Servicios a clientes de CyraCom en cualquier momento antes, durante o después de una llamada con intérprete a través de una de las siguientes formas:

1. Por formato en línea en <http://support.cyracom.com/clientfeedback>
2. Llamándonos al: (800) 481-3289
3. Por correo electrónico: support@cyracom.com
4. Por chat en vivo desde el sitio web de CyraCom
5. Presionando '0' en cualquier momento durante una sesión de interpretación para hablar con Servicios a clientes

Información necesaria

Al presentar retroalimentación —ya sea por teléfono o en línea— pedimos a los clientes que sean tan específicos como puedan acerca de la sesión interpretada. Por favor incluya la siguiente información:

- Instalaciones y nombre del contacto, teléfono y correo electrónico
- Fecha y hora aproximada
- Idioma
- Número de identificación del intérprete
- Cuenta y PIN, o lugar en donde se originó la llamada
- Detalles específicos de lo sucedido