

TITLE: Servicios Interpretativos, de Lenguaje y Aditivos

IDENTIFIER: S-FW-RI-0007	EFFECTIVE DATE: 3/27/18		
APPROVED: Executive Cabinet 3/13/18	<input checked="" type="checkbox"/> Acute Care:	ENC <u>3/27/18</u>	GH <u>3/27/18</u>
		LJ <u>3/27/18</u>	MER <u>3/27/18</u>
ORIGINAL: 08/99	<input checked="" type="checkbox"/> Ambulatory:	SMF <u>3/27/18</u>	
REVISED: 05/08, 06/10, 05/11, 06/12, 10/12, 05/13, 09/14, 07/15, 06/16	<input checked="" type="checkbox"/> Home-based Care:	HH <u>3/27/18</u>	
REVIEWED: 02/17, 03/18	<input checked="" type="checkbox"/> SHAS:	<u>3/27/18</u>	
KEYWORDS: Translator, Cyracom, Phones, Interpreter			

I. PROPÓSITO.

Establecer las políticas y procedimientos para la prestación de servicios interpretativos dentro de Scripps para pacientes con dominio limitado del inglés y/o sordos o con dificultades auditivas.

II. DEFINICIONES

- A. Con dificultades auditivas: un individuo con dificultades auditivas tiene impedimentos para oír y/o discriminar conversación oral ya sea en una situación frente a frente o por teléfono.
- B. Con dominio limitado del inglés: la capacidad limitada o la incapacidad de hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que permita a la persona interactuar efectivamente con proveedores de servicios de salud o dependencias de servicio social.
- C. Intérpretes
1. De información general: limitados a actividades tales como ofrecer direcciones, obtener información demográfica, contenido social o conversacional, y/o a asistir a los pacientes con las actividades básicas diarias y de comodidad. El personal o los familiares o amigos designados por el paciente pueden asistir con la comunicación de información general del paciente brindando ayuda en su idioma o en el idioma a señas.
 2. De información médica: personas capaces de interpretar atención médica, tratamiento, toma de decisiones médicas, etc. Consulte el *Interpreter Quick Reference* para servicios disponibles:
 - a. Intérpretes calificados empleados de Scripps: empleados cuya competencia ha sido validada por CyraCom para interpretar información médica.
 - b. Servicio de intérpretes telefónicos: servicio de idiomas de CyraCom.
 - c. Lenguaje de señas americano, Interpretación remota por video u otro proveedor bajo contrato.
 - d. TDD/TTY – *Telecommunication Device for the Deaf (TDD)/Teletypewriter (TTY)*: El dispositivo de telecomunicaciones para sordos/teletclado es un instrumento pequeño parecido a una máquina de escribir que permite acceder a llamadas telefónicas directas sin la necesidad de interpretación.

III. POLÍTICAS

- A. Scripps ofrece intérpretes calificados empleados para información médica sin costo para los pacientes siempre que existe una barrera de idioma o comunicación. Los servicios interpretativos están disponibles en las instalaciones o accesibles por teléfono las 24 horas del día, siete días a la semana. Los materiales impresos con contenido de información regular, estarán disponibles para las personas con dominio limitado del inglés cuyo idioma materno sea el idioma del 5 por ciento de la población de pacientes que se atiende.
- B. Se documentará el idioma que prefiere el paciente para comunicaciones de índole médica en el sistema de registro electrónico para informárselo al personal.
- C. El personal usará los servicios interpretativos cuando sostenga “comunicaciones médicas críticas” con los pacientes. A los médicos se les alienta a acceder a los servicios interpretativos en cualquier momento para mejorar la comunicación con el paciente. Las comunicaciones que se consideran de índole “crítica” o de naturaleza médica, por lo general incluyen, pero sin limitantes:
 - 1. Conversaciones informativas de consentimiento y/o de acuse de recibo de información
 - 2. Conversaciones sobre directivas anticipadas.
 - 3. Conversaciones sobre resuscitación.
 - 4. Explicación de cualquier diagnóstico o plan para tratamiento médico
 - 5. Explicación de cualquier procedimiento médico, estudio o cirugía
 - 6. Instrucción inicial y de alta sobre medicamentos
 - 7. Quejas de los pacientes
 - 8. Instrucciones de alta
- D. Después de que a los pacientes se les informe de la disponibilidad de intérpretes calificados empleados de Scripps sin costo para ellos, pueden escoger a alguien más para que les ayude con sus comunicaciones. Si un paciente *rehusa* los servicios interpretativos de Scripps, deberá documentarse en el expediente clínico e incluirse el nombre del individuo que el paciente eligió para interpretar. Si en algún momento al personal le preocupa que no fluye la comunicación con el individuo elegido por el paciente, el personal puede acceder a un intérprete de información médica de Scripps.
- E. Los avisos que notifican a pacientes y sus familiares de la disponibilidad de servicios interpretativos, procedimientos para obtener ayuda y cómo presentar quejas, se encuentran en áreas públicas en los carteles de Derechos de los pacientes, en el material impreso de Derechos de los pacientes y en el sitio de Internet Scripps.org.
- F. Las quejas y preocupaciones de los pacientes deberán dirigirse al gerente de la unidad quien tiene facultades para tomar medidas inmediatas por medio de los procedimientos para quejas y querrelas de los pacientes.
- G. La información sobre servicios interpretativos se incluirá en las reuniones de orientación para nuevos empleados, y en las de departamento y comités. Los médicos reciben información durante su reunión inicial y subsecuente como parte del personal.

IV. PERSONAL

El personal de Scripps.

V. PROCEDIMIENTOS

- A. Después del primer encuentro (registro, admisión), el personal identificará el idioma que el paciente prefiere para recibir información médica y:
1. Documentará el idioma preferido para recibir información médica en la hoja de carátula y en el brazalete de identificación del paciente.
 2. Actualizará la designación de idioma de acuerdo a las instrucciones del equipo de atención del paciente.
- B. Solicitará el servicio de un intérprete según se necesite para explicar las diferencias entre los intérpretes de información médica y los de información general. Establecerá un plan mutuamente aceptable para cuando se necesiten los servicios de interpretación, que incluirá cómo se accederán durante toda la visita o estadía del paciente. De ser necesario, notificará a la enfermera a cargo o al supervisor de enfermería para que ayude a establecer un plan de comunicación que especifique al personal adecuado y la disponibilidad. Contactará a otros recursos para que ayuden con el plan de comunicaciones del paciente, tales como al supervisor de operaciones, al gerente de riesgo, etc.
- C. Obtendrá el servicio de interpretación apropiado:
1. **Intérpretes de información médica:**
Obtendrá un intérprete del servicio telefónico/de video contratado o del personal que haya sido designado como calificado para interpretar información médica.
 2. **Intérpretes de información general:**
 - a. Podrían utilizarse integrantes del personal con conocimientos de lenguas para proveer información general, tal como ofrecer direcciones, obtener información demográfica específica, contenido social o conversacional, y/o asistir a los pacientes a registrarse, con las actividades básicas diarias y la comodidad.
 - b. Podría utilizarse el servicio de intérpretes telefónicos/por video contratado o un intérprete calificado empleado de Scripps para comunicar información general según se necesite.
- D. El personal clínico deberá documentar en el expediente clínico el uso de todos los servicios para información médica (incluso si se utiliza a un individuo escogido por el paciente) y deberá incluir la fecha, el nombre o número de identificación del intérprete, idioma y la razón por la cual se interpretó/llamó (por ejemplo, "Juan Pérez", "la esposa del paciente" o "María Gutierrez", intérprete calificada empleada de Scripps, o "intérprete telefónico" ID # 123, Idioma: coreano, Motivo: tratar el tema del procedimiento quirúrgico).
- E. Empleados que funjan como intérpretes de información médica:
1. Si el individuo escogido de la lista de intérpretes es un empleado con una asignación de trabajo, contacte al supervisor del empleado y comunique lo siguiente:

- a. El nombre del paciente y la naturaleza de la interpretación necesaria
 - b. El idioma necesario
 - c. Cuándo se necesita el servicio (fecha y hora)
 - d. Lugar y tiempo aproximado que se necesitará al intérprete
 - e. La persona con quien el intérprete deberá reportarse
2. Si el empleado no está disponible, se procederá a acceder al servicio de interpretación telefónica.

VI. RELATED FORMS

- A. Interpretive Services (Language and Hearing) Quick Reference; [100-NS8560-001](#)
- B. Patient Rights Handout (one page); [100-8720-844SW](#) English, [100-8720-845SW](#) Spanish
- C. Your Hospital Stay and Caring for You; [100-8720-206SW](#) English, [100-8720-207SW](#) Spanish
- D. Language Interpretation Services, Patient Notification; [100-NS8720-071SW](#)

VII. RELATED POLICIES

- A. Complaint/Grievance Process, Patient; [S-FW-RI-0013](#)
- B. Access To Scripps Care and Services, Patient Rights and Responsibilities; [S-FW-RI-0010](#)

VIII. REFERENCES

- A. 45 CFR 84.52 (c) and (d)
- B. Section 504 of Rehabilitation Act of 1973
- C. Title VI of Civil Rights Act of 1964
- D. Section 1259, California Health & Safety Code

IX. SUPERSEDED

Interpretive Services, Language and Hearing; S-FW-RI-0007, 02/17