

PROPÓSITO:

“St. Mary Medical Center” (SMMC) proporciona servicios de interpretación a pacientes que no hablan inglés, con conocimiento limitado del inglés (Limited English Proficiency LEP) ó, con discapacidad auditiva/sordos, a un nivel que le permita el derecho de entender el tratamiento médico y participar en su atención y comunicar sus necesidades de salud. Nuestro objetivo es de proporcionar a estos pacientes, familiares y visitantes con el mismo acceso de calidad a la información de salud y servicios de salud. El Servicio de Interpretación organiza, en colaboración con otros departamentos, programas culturales y étnicamente informativos para promover la comunicación entre el personal y pacientes para mejorar la comprensión de las prácticas culturales y las creencias del paciente.

AREAS A CUBRIR:

Todas las áreas de atención médica de pacientes

PUNTOS A DESTACAR:

- A. Los Servicios de Interpretación es responsable de la función general del servicio en “St. Medical Center” y facilita lo siguiente:
 - 1. Traducción de formas del hospital ó documentos en español
 - 2. Coordina la traducción de documentos en otros idiomas
 - 3. Obtiene recursos de idiomas para interpretar cuándo es necesario incluyendo servicios para sordos o con discapacidad auditiva
 - 4. Entrena a voluntarios bilingües para cumplir con las nuevas regulaciones

Definiciones

Término	Definición
Dominio limitado del Inglés (LEP siglas en inglés)	Una persona con la imposibilidad de hablar, leer o escribir el idioma Inglés a un nivel que permita interactuar eficazmente con sus proveedores de atención médica y agencias de servicios sociales.
Intérprete Médico	Definido no solamente como “persona con fluidez en el Inglés y lo necesario en el idioma de servicio.” Pero también tiene la “habilidad de

Calificado	interpretar los nombres de las partes del cuerpo y describir adecuadamente afecciones y lastimadas en ambos idiomas.”
Traductor	Persona que es responsable de la traducción de documentos, avisos en el hospital, materiales educativos para los pacientes, familiares y personal, así como revisar al final los documentos antes de imprimir.
Intérpretes Voluntarios Bilingües	Empleados bilingües con fluidez en ambos idiomas pero con restricciones en terminología médica y técnica que tienen conocimiento en el tema en ambos en el idioma fuente e idioma de destino.
Función de Servicios de Intérprete	<p>La función de Servicios de Intérpretes es de proporcionar eficiente y adecuados servicios de comunicación en el idioma de dominio entre pacientes y familiares cuando la comunicación en Inglés no es posible o eficaz. Esto incluye los servicios para pacientes/familiares que usan o necesitan servicios de lenguaje de señas. Telecommunication Device for the Deaf (Dispositivo de telecomunicaciones para personas con deficiencias auditivas) TDD para comunicarse.</p> <p>A. Coordinador de Acceso al Idioma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Acceso al Idioma es responsable en proveer servicios de interprete/traducción y/o obtener otros recursos de idioma, al igual que instruir el personal del hospital en cómo asegurar un intérprete de los recursos como “Language Resource Bank” (Banco de Recursos de Idioma) “Pacific Interpreters” (Servicios telefónicos de Intérpretes Profesionales externos) u otros recursos disponibles en la comunidad. El Coordinador de Acceso al Idioma hace rondas en cada una de las unidades y hace visitas a los pacientes y familiares que hablan español para identificar preocupaciones o necesidades. El Coordinador de Acceso al Idioma asesora el personal sobre barreras de comunicación con respecto al idioma, prácticas culturales, etc. El Coordinador de Acceso al Idioma también asesora el personal apropiado en cuestiones educacionales ó étnicamente sensibles que pueden ser importantes para el cuidado del paciente o para su familia. <p>B. Intérprete Médico Calificado/Traductor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La función del Intérprete Médico Calificado/Traductor es de asistir al personal médico y no-médico, en interpretar y/o traducir información según sea necesario. En las áreas clínicas, el Intérprete no es un remplazo al personal médico/enfermería y no podrá traducir información clínica en la ausencia del personal médico/enfermería. Los Intérpretes Médicos Calificados de SMMC han participado en un programa de 40-horas de entrenamiento extensivo. <p>C. Intérpretes Voluntarios Bilingües:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intérpretes Voluntarios Bilingües son empleados bilingües de SMMC con fluidez en otro idioma y están dispuestos en ser voluntarios para asistir al personal en la interpretación de información necesaria y requerida. Intérpretes Voluntarios Bilingües atienden en forma voluntaria y el tiempo para interpretar es limitado debido

	<p>al trabajo regular que los Intérpretes Voluntarios Bilingües tienen que desempeñar dentro de SMMC.</p>
<p>Language Resource Bank (Banco de Recursos de Idioma)</p>	<p>St. Mary Medical Center mantiene un "Language Resource Bank" (Banco de Recursos de Idioma) localizado en el la unidad compartida de computación "drive S: Language Resource Bank Folder," y contiene la siguiente información:</p> <p>Nombre del empleado, segundo idioma, turno, departamento, extensión para comunicarse con el empleado, categoría (Tiempo completo, medio tiempo, en guardia, etc.), y un código de nivel que especifica si el empleado es familiarizado con terminología médica, y si el empleado habla, lee, e escribe en un el idioma.</p> <p>Tarjetas Gráficas en Español.</p> <p>Como parte del asesoramiento de admisión, la enfermera, registrará el idioma primordial del paciente/familia.</p> <p>Si el paciente se comunica en otro idioma fuera del inglés, el empleado/enfermera de admisión debería obtener un Intérprete Médico Calificado de la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Una lista de intérpretes interna localizada en "Staff Hub," un sitio de Internet, ingresando en la busca "interpreter list" (lista de intérpretes). B. "Pacific Interpreters" (Servicio de intérpretes profesionales, externos) para cualquier otro idioma - 1-800-264-1552, SMMC Código de Acceso XXXXXX. C. "Rise Interpreters" (Servicio de intérpretes profesionales, por fuera) para discapacidad auditiva/sordos (760) 245-4388. <ul style="list-style-type: none"> 1. Después de horas, comunicarse con Supervisor "House Shift" a la extensión 8171. D. El Coordinador de Acceso al Idioma puede ser contactado a la extensión 8005, al pedir acceso de idioma sobre el Sistema Instantáneo de comunicación del hospital "Vocera" o por pager al (760) 513-3606.
<p>ADA</p>	<p>American with Disabilities Act of 1990/2009 (Acta Americana con Discapacidades del 1990/2009)</p>

POLÍTICA:

- A. Familiares y amistades bilingües de los pacientes/familiares son bienvenidos. Sin embargo, para propósitos de interpretación médica, los servicios de un Médico Intérprete Calificado de SMMC es requerido, en persona o por teléfono. El Médico Intérprete Calificado es considerado un empleado bilingüe de Nivel IV en el "Language Resource Bank" (Banco de Recursos de Idioma). Un Médico Intérprete Calificado firmará y pondrá fecha

dentro del expediente médico del paciente en presencia del personal médico y paciente.

- B. El "Language Resource Bank" (Banco de Recurso de Idioma) contiene nombres de empleados que son Intérpretes Voluntarios Bilingües que tienen conocimiento en el tema y terminología en ambos en el idioma fuente e idioma de destino. Estos empleados pueden proveer servicios de intérprete y/o traducir como sea necesario en el nivel técnico a los que califiquen bajo las condiciones descritas anteriormente. Estos empleados no firman ninguna documentación dentro del expediente del paciente y son considerados como un empleado bilingüe de Nivel I en el "Language Resource Bank" (Banco de Recursos de Idioma).
- C. El "Language Resource Bank" (Banco de Recursos de Idioma) contiene nombres de empleados voluntarios que son bilingües y tienen fluidez en dos idiomas con limitaciones en cuestiones técnicas o terminología médica. Estos empleados pueden ayudar con interpretaciones breves que no sean médicas o altamente técnicas en naturaleza. Estos empleados no firman ningún documento dentro del expediente médico del paciente y son considerados un empleado bilingüe de Nivel II en el "Language Resource Bank" (Banco de Recursos de Idioma).
- D. Intérpretes, traductores o Intérpretes Voluntarios Bilingües no actuarán como remplazos del personal, médico o de enfermería u otro. Los intérpretes no son permitidos transmitir información en ausencia del personal médico.
- E. Barreras de idioma o comunicación son determinados durante el proceso de pre-admisión/admisión y estos son documentados en la hoja de registración del paciente y en la hoja del perfil del paciente.
- F. Recursos que faciliten y brinden precisa y oportunamente la comunicación entre pacientes con dominio limitado del inglés o que no hablen inglés, al igual que pacientes con discapacidad auditiva/sordos, y el personal son disponibles las 24 horas al día.
- G. Avisos que anuncien la disponibilidad de intérpretes que hablen español están ubicados en partes visibles (i.e., Recepción, Departamento de Emergencia, Registración del Paciente, y Servicios de Consulta Externa). Estos avisos contienen:
 - 1. Proceso para obtener un intérprete
 - 2. El número de TDD (Dispositivo de telecomunicaciones para personas con deficiencia auditivas) para los discapacitados auditivos
 - 3. Línea telefónica para presentar quejas
 - 4. El domicilio y número de teléfono local del Department of Health, Licensing and Certification Division (Departamento de Salud, Licenciatura y División de Certificación).
 - 5. El número de TDD (Dispositivo de telecomunicaciones para personas con deficiencia auditivas) para los discapacitados

- auditivos para someter quejas sobre servicios de intérpretes proveídos por el hospital.
6. "California Relay Services" (Servicios de Retransmisión de California)
- H. Los servicios de interpretación son proveídos por:
1. El Departamento de "Healthy Communities" (Comunidades Saludables)
 2. Personal del hospital con fluidez en varios idiomas incluyendo personal que pueden comunicar y leer con precisión el lenguaje de señas.
- I. "Pacific Interpreter Services" (Servicios de intérpretes profesionales, externos) se utilizará cuando no hay empleados disponibles para interpretar en el idioma requerido. El número de teléfono de "Pacific Interpreter Services" están localizados en cada una de las oficinas de los administradores de enfermeras.
1. "Pacific Interpreter Services": 1-800-264-1552, Código de Acceso de SMMC: XXXXXX
 2. Para servicios para sordera, un dispositivo "Ubiduo" o un vendedor aprobado proveerá servicios de lenguaje de señas.
- J. Servicios de Traducción
1. Servicios de Intérpretes es responsable para la traducción de documentos de SMMC al idioma español, avisos en el hospital, materiales educativos para los pacientes, familiares y personal, así como revisar al final los documentos antes de imprimir.
 2. Cuando un documento está escrito en el idioma del paciente/representante legal, un intérprete/traductor preparará una traducción, por escrito, del documento del paciente. En circunstancias donde el tiempo no permita que esto suceda, el intérprete/traductor leerá (traducir a señas) el documento del paciente. Al completar la traducción, el intérprete/traductor documentará lo que se llevó a cabo, leerá el documento y documentará que el paciente entendió la traducción de dicho documento.
 3. Documentos que contengan material técnico, sensitivo o legal serán traducidos de igual manera en únicamente en una "emergencia," porque ese tipo de documentos requieren una traducción formal y cuidadosa, con material de referencia fácilmente disponible.
 4. Para asegura uniformidad y calidad de traducción, todos los documentos que necesiten traducción serán proveídos al Coordinador de Acceso al Idioma. Cuando un documento es traducido por una agencia y/o persona fuera de St. Mary Medical Center, la traducción será proveída al Coordinador de Acceso al Idioma para revisar y aprobar antes de imprimir.

5. Cuando un documento necesita ser traducido a un idioma que no sea el español, el Coordinador de Acceso al Idioma contactará a un vendedor de confianza por fuera. El Departamento que requiera servicios de traducción se hará responsable por los cobros del servicio.
- K. Solicitando y Proveyendo Servicios de Intérprete en Idiomas que no sean el Español
1. El solicitar intérpretes para otros idiomas fuera del español, que duren en exceso de 15 minutos tendrán que ser hecho por lo menos 24 horas en avance (excepto en casos de emergencias). Esto le permite al Coordinador de Acceso al Idioma investigar sus recursos y ponerse en contacto con un intérprete adecuado.
 2. Servicios de Intérpretes hará todo lo posible para asegurar un intérprete dentro del "Language Resource Bank" (Banco de Recursos de Idioma). Cuando sea necesario, el Coordinador de Acceso al Idioma se pondrá en contacto con un intérprete/traductor de confianza externo. El Departamento que requiere servicios de traducción se hará responsable por los cobros del servicio.
- L. Priorización de Servicios
1. Servicios de Intérprete dará priorización de acuerdo a la necesidad, y no por petición al proveer servicios de interpretación.
- M. El Uso de Intérpretes
1. Personal solicitando servicios de interpretación hablará con pacientes y familiares en la misma forma como si estuviese hablando con un paciente o familiar de habla inglés. Habla directamente al paciente o familiar y mantén contacto directo visual. Cuando sea posible, especialmente cuando un Intérprete Voluntario Bilingüe son usados, el personal le proporcionará al intérprete una breve introducción y las expectativas del intérprete.
 2. El personal médico tiene que estar presente para que el intérprete pueda transmitir la información necesaria. El intérprete es un enlace y no podrá reemplazar al el personal médico en cuestiones de preguntas, información, instrucciones, en persona o por conversaciones de teléfono.
- N. Consentimientos o Instrucciones de Alta
1. Consentimiento para procedimientos é instrucciones de alta tienen que ser dadas en el idioma primordial del paciente. Servicios de Intérprete será comunicado para asistir dentro de SMMC cuando es necesario.
 2. Cuando un formulario de consentimiento no ha sido preparada en el idioma del paciente/representante legal, un traductor puede preparar el formulario para esos

propósitos. Si el tiempo no lo permite, el intérprete tendrá que hacer una traducción de la forma a simple "vista" y preguntar al paciente/representante legal si él/ella están de acuerdo. Si el paciente/representante legal están de acuerdo con las declaraciones en el formulario de consentimiento, él/ella tendrán que firmarlo. El intérprete tendrá que documentar el formulario de consentimiento en la manera siguiente:

"Yo le he leído precisa y completamente el precedente documento a (ingresar nombre del paciente/representante legal) en (identifique el idioma), el idioma primordial del paciente/representante legal. El/ella entiendo todo los términos y condiciones y reconoce su acuerdo al firmar el documento en mi presencia." El intérprete tendrá que firmar y poner fecha a la declaración en la presencia del paciente y personal médico profesional a cargo del cuidado del paciente.

3. Si el paciente, después de ser informado de la disponibilidad de Servicios de Intérprete de SMMC, elige usar un familiar o una Amistad, la preferencia del paciente será documentado dentro del expediente médico del paciente. Para información delicada, el personal se sugiere el tener un Intérprete Médico Calificado en conjunto con el "intérprete de familia/amistad."

PROCEDIMIENTO/GUÍAS:

A. Solicitando un Intérprete

1. La información de los Intérpretes Médicos Calificados de SMMC está en "Staff Hub" al ingresar una búsqueda "interpreter list" (lista de intérpretes)
2. Comuníquese con el Coordinador de Acceso al Idioma al marcar a la extensión 8005 o pager # 760.513.3606, lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
3. Al solicitar servicios de intérprete, tenga la siguiente información disponible:
 - a. Nombre del paciente y número de cuarto
 - b. Idioma solicitado
 - c. Naturaleza de la solicitud (i.e., consentimiento, admisión, preguntas, conferencia familiar, educación etc.)
 - d. Fecha y horario que se necesitará el intérprete
 - e. Periodo de tiempo que se necesitará el intérprete

- f. Nombre y extensión de la persona haciendo la solicitud
- 4. Fuera de horas normales, fines de semana y días feriados:
 - a. Utilize el “Language Resource Bank” (Banco de Recursos de Idioma) para determinar si un empleado de SMMC está disponible para interpretar en el idioma necesario.
 - b. Solicitar que el empleado esté disponible para proveer la interpretación.
 - c. Comunicarse con el Coordinador de Administración u oficina de personal para asesorar la necesidad de cubrimiento mientras el empleado provee interpretación necesaria.
- 5. Interpretación por Teléfono para Obtener Consentimiento:
 - a. El personal obteniendo consentimiento tendrá todos los documentos necesarios antes de llamar a “Pacific Interpreters.”
 - b. El procedimiento para usar “Pacific Interpreters” están descritos en el “Language Resource Bank” (Banco de Recursos de Idioma).
 - c. Cuando el intérprete esté en la línea, el miembro personal tendrá que:
 - i. Obtener el número del Intérprete
 - ii. Leer el consentimiento en inglés al intérprete, que luego tendrá que interpretar al idioma del paciente o representante legal
 - d. Después que el paciente/representante legal ha dado su consentimiento, el personal documentará, ‘consentimiento fue obtenido a través de Pacific Interpreters’. Incluya el número del intérprete en la documentación.

DOCUMENTACIÓN:

No aplicable.

REFERENCIAS:

- A. CMS - Center for Medicaid and Medicare
- B. Title 22
- C. American Disability Act (ADA)
- D. CHIA, Consent Manual
- E. SJHS Language Access Guideline

- F. CMS Patient's Rights CoP 5482.13(a) and 482.13(a)(1)
- G. California: Section 1259 Health and Safety Code

ARTÍCULOS RELACIONADOS:

No aplicable.

Documentos Referencia

Tipo de Referencia	Título	Notas
Signed by	(02/13/2015 04:58PM PST) Judy Wagner, VP Mission Integration	
	(02/15/2015 09:46AM PST) Kelly Linden, Chief Operating Officer	
	(02/16/2015 09:37AM PST) Karen Belleville, Administrativ e Assistant	
Effectivo	02/16/2015	Dueño/a de Documento Linden, Kelly M
Revisado	[12/19/2012 Rev. 1], [02/16/2015 Rev. 2]	

Copias de papel de este documento no pueden ser actuales y no deberían ser dependidos para propósitos oficiales. La versión actual está localizada en Lucidoc al <https://www.lucidoc.com/cgi/>