

| | |
|--|--|
| <p>Centro Médico “Queen of the Valley” Manual Administrativo Servicios Atención a Pacientes NORMATIVA/PRODECIMIENTOS</p> | Sección JC: Derechos y Responsabilidades (RI) |
| | Página 1 de 5 |
| | Fecha entrada en vigencia: 1/1992 |
| <p>Título: SERVICIOS de INTÉRPRETE</p> | <p>Revisado/Corregido: 6/92, 8/92, 7/93, 11/94, 2/95, 1/96, 3/99, 4/01, 2/02, 11/04, 1/07, 5/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17</p> <p>"G:\PCS Policies\Rights & Responsibilities (RI)\Interpreting Services - 05.2017.doc"</p> |

Contexto y Valores:

Al practicar dentro del contexto de nuestros valores fundamentales de Dignidad, Excelencia, Servicio y Justicia, se asegura el respeto a cada persona, la responsabilidad, el compromiso con la calidad, las oportunidades de servir a los demás y un sentido de comunidad entre todas las personas.

Propósito:

Brindar servicios de identificación de dificultades con el lenguaje y acceso a interpretación médica individualizada a pacientes y familias del QVMC.

Políticas:

Es política del QVMC ofrecer servicios alternativos de comunicación para aquellos pacientes y sus familiares identificados como personas que requieren asistencia comunicacional, siendo de estos grupos: 1) personas que no hablan inglés o que tienen un inglés limitado y constituyen al menos el 5% del total de pacientes atendidos; 2) personas que tienen un impedimento en su capacidad auditiva o visual, o bien que usen el lenguaje de señas como su principal forma de comunicación.

Consideraciones/Regulaciones/Asuntos Relacionados:

The Joint Commission RI.01.01.03, 2016 Title VI of the Americans with Disabilities Act. (Ley Nacional Personas con Discapacidad)

Title VI of the Civil Rights Acts of 1964, 42 U.S.C. §2000d. Executive Order 13166, 2000 (Ley Nacional de Derechos Civiles, 1964)

Patient Protection Affordable Care Act, Language Access Regulations, 2016 Department of Health and Human Services Office for Civil Rights Title VI Guidance, Nationally Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS) Standards, 2000 (Regulaciones para la Protección del Paciente dentro de la Ley Nacional ACA, 2016)

Kopp Act CA Health and Safety Code, Section §1259, 1990 CA Government Code Section 11135 (Ley Estatal Kopp, Código Salud y Seguridad California)

CCR, Title 9, Section 1810.410 (f) (3)

California Standards for Healthcare Interpreters: Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles & Intervention, 2002 (Estándares del Estado de California para Intérpretes del Sector Salud)

Persona(s) Responsables/Ámbito de Actuación:

Todos los empleados y empleadas del QVMC

| | |
|--|--|
| <p>Centro Médico “Queen of the Valley” Manual Administrativo Servicios Atención a Pacientes NORMATIVA/PRODECIMIENTOS</p> | Sección JC: Derechos y Responsabilidades (RI) |
| | Página 2 de 5 |
| | Fecha entrada en vigencia: 1/1992 |
| <p>Título: SERVICIOS de INTÉRPRETE</p> | <p>Revisado/Corregido: 6/92, 8/92, 7/93, 11/94, 2/95, 1/96, 3/99, 4/01, 2/02, 11/04, 1/07, 5/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17</p> <p>"G:\PCS Policies\Rights & Responsibilities (RI)\Interpreting Services - 05.2017.doc"</p> |

Procedimiento:

I. Requisitos para los Servicios de Interpretación:

- A. Los pacientes identificados con necesidad de asistencia lingüística deben tener acceso a servicios de comunicación alternativos
- B. Se recomienda que un intérprete (en persona, por video o por teléfono) esté presente durante la prestación de servicios médicos, de enfermería y auxiliares.
- C. El personal del centro médico no podrá solicitar a nadie más que a los servicios de interpretación designados o a un empleado certificado en la interpretación para ayudar con las traducciones a pacientes.
- D. Si el paciente se niega a utilizar el servicio de intérprete, documente esto en el expediente médico.

II. Protocolo a seguir para informar a los pacientes sobre sus derechos a servicios de interpretación médica

- A. Los pacientes con niveles de competencia en inglés limitados (LEP, su sigla en inglés) y/o con problemas de visión, auditivos o del habla deberán ser informados de sus derechos a que se les presten servicios de interpretación y/o formularios Braille sin costo alguno y dentro de un plazo razonable.
- B. Los servicios médicos de emergencia no deberán sufrir esperas hasta que llegue un intérprete.
- C. Todo el personal del centro médico del QVMC tendrá acceso a los nombres de contacto, números telefónicos y códigos de acceso de los servicios de interpretación médica a través de *Job Aids* y *Staff Hub*.

III. Instrucciones para obtener un intérprete

- A. Los servicios de interpretación están disponibles de las siguientes maneras:
 1. Los intérpretes telefónicos de *Pacific Interpreters* están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año y en más de 200 idiomas. Puede contactarlos al 800-264-1552, código de acceso 830295
 2. Tanto el lenguaje por señas americano (ASL, sus siglas en inglés) y más

| | |
|--|--|
| <p>Centro Médico “Queen of the Valley” Manual Administrativo Servicios Atención a Pacientes NORMATIVA/PRODECIMIENTOS</p> | Sección JC: Derechos y Responsabilidades (RI) |
| | Página 3 de 5 |
| | Fecha entrada en vigencia: 1/1992 |
| <p>Título: SERVICIOS de INTÉRPRETE</p> | <p>Revisado/Corregido: 6/92, 8/92, 7/93, 11/94, 2/95, 1/96, 3/99, 4/01, 2/02, 11/04, 1/07, 5/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17</p> <p>"G:\PCS Policies\Rights & Responsibilities (RI)\Interpreting Services - 05.2017.doc"</p> |

de 30 idiomas hablados están disponibles por video las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año a través del ingreso por computadora a la aplicación “Language Line” y “Interpreter on Wheels”.

- a. Si se utilizase la comunicación escrita para un paciente con discapacidad auditiva, todos los escritos deberán mantenerse en el legajo médico del paciente.
3. Existe la posibilidad que personal bilingüe calificado pueda estar disponible para ayudar con la interpretación verbal (vea *StaffHub*, políticas específicas del departamento, servicios de interpretación y lista de intérpretes). Los empleados(as) que aparecen con nombre y apellido en la lista podrá participar en interpretaciones de casos médicos complejos y según lo asigne su supervisor.
- B. Los servicios para personas sordas mediante el uso del aparato de telecomunicación (TDD, sus siglas en inglés) están disponibles a través de la empresa *California Relay Service*, teléfono:1(800)855-7100 o llamando al 711 desde una línea externa y cuando surja la necesidad de comunicarse con un paciente sordo o hipoacúsico al teléfono personal del mismo(a).
 - C. Pacientes con visión deficiente
 1. La Oficina de Admisión mantiene una versión en Braille de documentos vitales tales como, consentimientos informados y los “Derechos del Paciente” y los mismos se encuentran a disposición de los pacientes.

IV. Documentación necesaria que debe tener el personal al utilizar intérpretes médicos:

- A. Nombre y cargo del intérprete además de número de identificación cuando utilice un intérprete por teléfono o video.
- B. Si para comunicarse el paciente utilizase a cualquier persona que no sea un intérprete oficial del hospital, documente el nombre de la persona y la relación con el paciente.

V. Consentimientos o altas hospitalres informadas

- A. Tanto las instrucciones para el consentimiento como para el alta deben estar en inglés así como también en el idioma principal del paciente, para todas las poblaciones que comprendan al menos el 5% de la población de pacientes del centro médico QVMC.
- B. Cuando se utilice un intérprete médico en persona, él o ella firmarán el

| | |
|--|--|
| <p>Centro Médico “Queen of the Valley” Manual Administrativo Servicios Atención a Pacientes NORMATIVA/PRODECIMIENTOS</p> | Sección JC: Derechos y Responsabilidades (RI) |
| | Página 4 de 5 |
| | Fecha entrada en vigencia: 1/1992 |
| <p>Título: SERVICIOS de INTÉRPRETE</p> | <p>Revisado/Corregido: 6/92, 8/92, 7/93, 11/94, 2/95, 1/96, 3/99, 4/01, 2/02, 11/04, 1/07, 5/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17</p> <p>"G:\PCS Policies\Rights & Responsibilities (RI)\Interpreting Services - 05.2017.doc"</p> |

formulario de consentimiento donde se les indique. Cuando se utilicen intérpretes médicos por teléfono o video, anote el nombre y número de identificación del intérprete actuante.

VI. Seguimiento de los idiomas hablados por los pacientes

- A. Las preferencias lingüísticas del paciente y/o la necesidad de servicios de interpretación serán identificadas y quedarán registradas en el sistema electrónico de atención al paciente durante el proceso de inscripción. Esta información estará disponible en la hoja de datos del paciente y cualquier miembro del personal tendrá acceso a la misma.

VII. Aviso Público

- A. Avisos sobre la disponibilidad de servicios de intérprete médico se anunciarán, en inglés y español, en zonas de alta visibilidad y también en el manual del paciente.
- B. Se colocarán avisos en el servicio de guardia (Dept. de Emergencias), lobby, zona de Admisiones y en el manual del paciente con el fin de informar a todos los pacientes sobre el procedimiento a seguir para obtener un intérprete médico sin costo alguno, un número de TDD (707) 265-8222 para pacientes con problemas de sordera y los números de teléfono donde podrán presentar una queja.

VIII. Disponibilidad de dispositivos para auxiliar con la asistencia en la comunicación

- A. Las áreas clínicas están equipadas con tabletas video comunicacionales (*iPads*) y teléfonos especialmente diseñados para una interpretación médica remota, con manos libres y doble auricular. Las áreas de pacientes que necesitan acceso a este tipo de servicios incluyen, pero no se limitan a las siguientes:
 1. Todas las estaciones para la inscripción y registro de pacientes, asistencia financiera y admisión.
 2. Salas de exámenes designadas previamente.
 3. Todas las estaciones de Enfermería.
 4. Todos los servicios telefónicos desarrollados para el acceso del público en general, tales como los operadores hospitalarios y la programación telefónica de citas o turnos médicos.

| | |
|--|--|
| <p>Centro Médico “Queen of the Valley” Manual Administrativo Servicios Atención a Pacientes NORMATIVA/PRODECIMIENTOS</p> | Sección JC: Derechos y Responsabilidades (RI) |
| | Página 5 de 5 |
| | Fecha entrada en vigencia: 1/1992 |
| <p>Título: SERVICIOS de INTÉRPRETE</p> | <p>Revisado/Corregido: 6/92, 8/92, 7/93, 11/94, 2/95, 1/96, 3/99, 4/01, 2/02, 11/04, 1/07, 5/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17</p> <p>"G:\PCS Policies\Rights & Responsibilities (RI)\Interpreting Services - 05.2017.doc"</p> |

- B. El Departamento de Emergencias y PBX tienen un dispositivo de comunicación basado en texto independiente (*UbiDuo*) disponible para pacientes con problemas de audición. El teléfono TDD, al que los pacientes con sordera pueden llamar es el (707) 265-8222.

IX. Orientación y Educación de los Empleados y Empleadas

- A. Durante la orientación del hospital, todos los empleados y empleadas reciben información sobre los servicios de interpretación médica disponibles en QVMC.
- B. Cuando es necesario, los empleados(as) reciben cursos/capacitación sobre la interpretación médica.

X. Evaluación continua de esta normativa

- A. En cumplimiento con la Sección 2159 del Código de Seguridad y Salud de California y la ley Kopp, esta normativa deberá ser reexaminada anualmente por esta dependencia médica y enviada a la siguiente dirección:
- State Department of Health Services
Office of Civil Rights, MS 0504
P.O. Box 997377
Sacramento, CA 95899
(916) 445-0938

Referencias bibliográficas:

Office of Minority Health, U.S. Department of Health and Human Services National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS) in Health Care, 65 Federal Register 80865

Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS) Standards in Health Care (2000) Dymally-Alatorre Bilingual Services Act (1973)

Roadmap for Hospitals (The Joint Commission) (2010) Communication Assistance

Cargo del autor de esta normativa:

Director, “Mission Services”

Fechas de las homologaciones (aprobaciones) de los comités:

Survey Readiness Committee: 4/07; 6/07; 2/09; 2/10; 6/10, 5/11, 8/12, 9/13, 10/14,

| | |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Centro Médico “Queen of the Valley” Manual Administrativo Servicios Atención a Pacientes NORMATIVA/PRODECIMIENTOS</p> | Sección JC: Derechos y Responsabilidades (RI) |
| | Página 6 de 5 |
| | Fecha entrada en vigencia: 1/1992 |
| <p>Título: SERVICIOS de INTÉRPRETE</p> | <p>Revisado/Corregido: 6/92, 8/92, 7/93, 11/94, 2/95, 1/96, 3/99, 4/01, 2/02, 11/04, 1/07, 5/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17</p> <p>"G:\PCS Policies\Rights & Responsibilities (RI)\Interpreting Services - 05.2017.doc"</p> |

11/15, 11/16, 04/17

Medical Staff Quality Council: 7/07, 3/09, 4/21/10, 6/16/10, 6/11, 7/11, 8/12, 9/13, 11/14, 11/15, 11/16, 04/17

Medical Staff Executive Committee: 8/07, 4/09, 5/4/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17

Clinical Quality Committee: 8/07, 4/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17

Board of Trustees: 8/07, 4/09, 7/10, 9/11, 9/12, 10/13, 12/14, 12/15, 12/16, 05/17