

PRMC 162040 Política de Interpretación en Línea para Traducción

Título: SERVICIOS DE INTÉRPRETE: ACCESO AL IDIOMA PARA PERSONAS CON HABILIDADES LIMITADAS EN INGLÉS [(LEP)] Y SUS TOMADORES DE DECISIONES

Originado: 3/2010

Evaluado/Revisado: 6/2016

Aprobado:

Categoría: Derechos y responsabilidades del paciente

Departamento: Gestión de riesgos

Propietario: Director de gestión de riesgos

Página 1 de 3

POLÍTICA

I. ALCANCE

Internamente para todos los doctores clínicos del hospital al cuidado de pacientes y para sus tomadores de decisiones sustitutos quienes sean competentes [(LEP)].

II. PROPÓSITO

[Palmdale Regional Medical Center [(PRMC)]] entiende la importancia de una comunicación efectiva entre los pacientes y sus proveedores de atención, tratamiento y de servicios. Una comunicación efectiva entre el proveedor y los pacientes es el derecho de todos los pacientes y es necesaria para su seguridad.

El propósito de esta política es asegurar que todos los pacientes con una Habilidad Limitada del Inglés [(LEP)], así como sus tomadores de decisiones sustitutos cuenten con un mecanismo por medio del cual sean capaces de comprender sus condiciones médicas y las opciones de tratamiento y así recibir una atención de calidad.

III. DEFINICIONES

A. Habilidad Limitada del Inglés [(LEP)] una capacidad limitada o la incapacidad para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que permita que la persona interactúe de manera efectiva con los proveedores de atención médica.

B. Interpretación por teléfono una forma de interpretación remota que ofrece la prestación de servicios de interpretación a través de la tecnología telefónica. El intérprete está en una ubicación física diferente a la del paciente. La interpretación

por teléfono permite una conexión con audio entre el paciente, el médico u otro proveedor de atención médica y su intérprete.

C. Interpretación remota por video [(VRI)] - ASL y la interpretación de idiomas hablados por Video: Interpretación en tiempo real por vídeo usando tecnología de punta para la interpretación en tiempo real, en vivo. Estos intérpretes están médicamente certificados para interpretar en cualquier situación médica. El tiempo de espera para que la labor de un intérprete en vivo sea reducida de horas a minutos. Estas unidades de video se pueden llevar a cualquier lugar del hospital

D. Número Financiero [(FIN)] un número asignado a un paciente que es específico para una cita en el hospital.

E. Hable con Usted [(TTY)] / Dispositivo de Teléfono de Texto [(TTD)] - un dispositivo de telecomunicación que funciona las veinticuatro 24 horas y que puede conectar a la persona que llama a todas las extensiones.

IV. POLÍTICA

A. [[PRMC]] Respeto el derecho del paciente para recibir información de manera que él/ella comprenda.

B. [Los pacientes [LEP] de [PRMC] o sus tomadores de decisiones sustitutos deberán contar con los servicios que se les proporcionan en su idioma natal o contar con los servicios de un intérprete durante la prestación de todos los servicios de atención médica importantes.

C. Los pacientes de [PRMC] o sus tomadores de decisiones sustitutos son informados y alentados a participar en su plan de atención y tratamiento. Las bases para determinar si existe una barrera de comunicación dependen de la declaración del paciente o familiar sobre su necesidad y/o de la evaluación de los proveedores de atención médica.

Título: SERVICIOS DE INTÉRPRETE: ACCESO AL IDIOMA PARA PERSONAS CON HABILIDADES LIMITADAS EN INGLÉS [(LEP)] Y SUS TOMADORES DE DECISIONES SUSTITUTOS

Página 2 de 3

D. En la evaluación para determinar si existe una barrera, [PRMC] debe identificar las necesidades orales y escritas de los pacientes para comunicarse incluyendo el idioma que el paciente prefiere para hablar sobre el cuidado de su salud.

E. Los empleados nuevos de [PRMC] serán capacitados en relación a esta política y en la adquisición de los servicios de interpretación durante su orientación de nueva contratación. La capacitación en relación a esta política y al procedimiento actual [PRMC] será incorporada en otras capacitaciones que ya están en marcha.

F. La traducción de documentos escritos a un idioma que no sea inglés ocurrirá por medio del proveedor de servicios de idiomas contratado. Las traducciones provenientes de sitios web u otras instituciones no serán adoptadas para el uso de [PRMC] sin pasar por el proveedor de servicios de idiomas contratado para su traducción.

G. [PRMC] le informará a los pacientes [LEP] que la disponibilidad de un intérprete médico o de un asistente de idiomas calificado está legalmente garantizada, de forma gratuita y disponible dentro de un marco de tiempo razonable.

H. Si el médico o el personal hablan el mismo idioma que el paciente, no es necesario un intérprete para las conversaciones sociales, transmitir/recibir mensajes simples, o para preguntas básicas e instrucciones generales (es decir, indicarle al paciente que desea bañarlo, indicarle que el medicamento es para el tratamiento de su dolor, etc.). Cualquier interpretación que requiera solicitar o dar información médica detallada y/o el consentimiento informado requiere el uso de un intérprete médico calificado disponible por medio del proveedor de servicios de idiomas contratado.

I. Los Servicios de Línea de Idiomas o [VRI] deben ser utilizados para todas sus necesidades de comunicación médica. No se recomienda que los miembros de la familia interpreten información excepto en conversaciones básicas.

J. Si los pacientes o los tomadores de decisiones sustitutos insisten en el uso de un amigo o miembro de la familia para proporcionarle la interpretación, el personal de [PRMC] deberá además tener la firma del paciente en una renuncia que indique que desean usar su propio intérprete y que rehúsan los servicios que se les ofrecen. Además, el personal de [PRMC] debe adquirir una de las unidades de [VRI] para asegurarse de que la interpretación manifieste en forma exacta la información que se le transmite a los pacientes y al personal del hospital.

K. Los niños menores de edad o los otros pacientes no se podrán usar para interpretar información médica.

L. [PRMC] le proporciona acceso a los pacientes [LEP] y a los tomadores de decisiones sustitutos en todas las áreas clínicas y de soporte y este servicio está disponible a cualquier hora hábil sin ningún costo para el paciente y/o la familia.

V. REFERENCIAS

? La Comisión Conjunta para la Acreditación de las Normas de las Organizaciones del Cuidado de la Salud 2012

? Haciendo avanzar la comunicación efectiva, la competencia cultural y el cuidado centrado en los pacientes y sus familias: A.

Hoja de ruta para hospitales. La Comisión Conjunta del 2010.

? Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 de los EE.UU., 42 U.S.C., 2000d.

? Oficina de los Derechos Civiles, EE.UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos, Orientación Financiera Federal

Los beneficiarios de asistencia en relación con el Título VI en relación con la prohibición contra la discriminación de origen nacional que afecta a las

personas con habilidad limitada en inglés, 68 Fed. Reg. 47311 (8 de agosto del 2003).

? 11135 y 7290 et Seq. del Código Gubernamental de California.

? Código 1259 de Seguridad y Salud de California.

? Oficina de Salud de las Minorías, EE.UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos, Normas Nacionales en los Servicios Culturalmente y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) en la Atención Médica, 65 Fed. Reg. 80865 (Dic. 22 del 2000).

Título ACCESO AL IDIOMA SERVICIOS DE INTÉRPRETE PARA PERSONAS CON HABILIDADES LIMITADAS EN INGLÉS [(LEP)] Y SUS TOMADORES DE DECISIONES SUSTITUTOS

PÁGINA 2 DE 3

Página 3 de 3