

**HEALDSBURG DISTRICT HOSPITAL
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

DEPT.: HOSPITALWIDE-CLINICAL	
TITLE: INTERPRETER POLICY: COMMUNICATIONS FOR SPECIAL LANGUAGE NEEDS	REVISED: 9/85, 9/02, 12/02, 9/04, 1/05, 12/05,3/09, 6/10, 11/10, 11/11, 10/13, 10/14, 8/17 LAST REVIEWED: 9/03, 8/04, 2/07, 3/09, 9/10, 10/12, 10/15, 6/16, 12/16 EFFECTIVE DATE: 6/98

OBJETIVO\RESULTADO (S) ESPERADO (S)

Nuestro objetivo es proporcionar una comunicación eficiente y adecuada con los pacientes y sus familia en su idioma principal, incluyendo lenguaje de señas y Dispositivos de telecomunicaciones para los sordos (TDD). La meta es asegurar que todos los pacientes reciban una atención de calidad y puedan entender adecuadamente a los proveedores de salud y comunicar sus necesidad de salud.

Al momento de la contratación, durante la orientación general, todos los empleados serán informados sobre el compromiso de Healdsburg District Hospital de proporcionar intérpretes para los pacientes o familiares en su idioma principal, cuando la comunicación en inglés no es posible o aconsejable y sobre los procedimientos necesarios para lograr esto.

POLÍTICA

Healdsburg District Hospital proporciona servicios de intérpretes capacitados en el campo médico para asegurar que los pacientes que no hablan inglés y son sordos o con problemas de audición, cuyo derecho es de entender su tratamiento y procedimientos médicos, además de poder comunicar sus necesidades relacionadas a su atención médica. Es nuestro objetivo proporcionar a estos pacientes el mismo acceso a los servicios de Healdsburg District Hospital que tienen otros pacientes.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- A. Un paciente con conocimiento limitado del idioma inglés, (LEP por sus siglas en inglés) se define como una persona que está limitada en su capacidad de hablar, leer, escribir o entender en el idioma inglés a un nivel que no le permite interactuar eficazmente con los proveedores de salud y servicios sociales.
- B. Se define a los intérpretes como individuos capacitados con conocimiento fluido del inglés y que pueden hablar, leer e interpretar en un segundo idioma. Los intérpretes pueden interpretar los nombres de las partes del cuerpo y describir los síntomas y lesiones en ambos idiomas. Los intérpretes médicos deben completar con éxito la siguiente formación profesional.

CERTIFICACIÓN DEL INTÉRPRETE MÉDICO:

1. Un empleado puede interpretar cuando sea necesario si ha recibido la certificación de un método aprobado por el Hospital del Distrito de Healdsburg como se indica abajo:
 - a) Curso de entrenamiento previo de 40 horas y haber recibido el certificado y calificación final.
 - b) Registración en línea y examen oral a través de Language Testing International y recibir un certificado con una calificación de nivel intermedio alto o más, si un empleado falla en recibir la calificación intermedio alto, no se le permitirá volver a tomar el examen de certificación por un mínimo de seis meses.
 - c) Si un empleado no aprueba la certificación, no se les permitirá interpretar.
2. Todos los empleados que estén certificados para interpretar tendrán que ser re-certificados dos veces al año.
3. Un empleado que esté certificado recibirá la diferencia de pago Ayudante/interprete. Ver la póliza de Recursos Humanos 3.06. Pago adicional.

PROCEDIMIENTO

I. EVALUACIÓN

- A. Se evalúa a los pacientes al momento de su registración para determinar la necesidad de los servicios de interpretación realizado por el personal de admisión del hospital. Esta información es documentada en el “Formulario de registración” en la casilla designada que indica el idioma específico.
- B. El idioma principal del paciente será evaluado al ser admitido por la enfermera del departamento. Si el paciente no habla inglés, esta información será documentada en el formulario de evaluación de admisión de la enfermería y en el Registro de atención de enfermería de 24 hrs.
- C. Los intérpretes capacitados estarán disponibles en el local o accesibles por teléfono en todo momento las 24/7. Cuando un intérprete de planta no está disponible o accesible, el hospital utilizará los servicios de un profesional de interpretación médica contratado de afuera llamando a CyraCom International, Inc. que proporciona servicios de interpretación médica profesional las 24/7 en 147 idiomas diferentes (**consulte el Apéndice A**).
- D. Avisos para informar a los pacientes y sus familias de la disponibilidad de servicios de interpretación son publicados en la oficina de registro de Admisión, el Departamento de emergencia y el área de Registración de pacientes externos o ambulatorios.

II. PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER UN INTÉRPRETE

- A. Llamar al administrador de acceso del paciente (431-6384) si necesita de un intérprete. El Administrador de acceso del paciente localizará un intérprete que va a responder a la solicitud. Si dicho Administrador no está disponible, llame al operador de la central PBX al 431-6500, o marcando el "0". El operador PBX localizará un intérprete que responderá a la solicitud, si está disponible. Si el intérprete no está disponible, se deberá acceder los servicios telefónicos de CyraCom International (teléfonos azules).
- B. Healdsburg District Hospital ofrece intérpretes designados en persona para aquellos idiomas que comprenden 5% o más de la población de pacientes del hospital. Para pacientes que hablan otros idiomas distintos al inglés, se deberán usar otros recursos lingüísticos capacitados (incluyendo a Language Line Services).
- C. Otros recursos lingüísticos: Otros miembros del personal bilingüe no incluidos en los criterios de acreditación pueden ayudar al personal médico con interpretaciones breves de carácter no clínico. Para asegurar la calidad y confidencialidad de la interpretación, los miembros de la familia no deberían servir como intérpretes para los pacientes con conocimiento limitado del idioma inglés o con problemas de audición, a menos que el paciente insista en usar el miembro de la familia como intérprete (éste miembro de la familia deberá tener al menos dieciséis (16) años de edad).
- D. Servicios de traducción: Todos los documentos importantes del hospital, como los formularios de consentimiento, cartas, avisos y otro material de divulgación deberán ser traducidos al idioma que no sea el inglés de cualquier grupo con conocimiento limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés) que comprende el 5% o más de la población de pacientes del hospital. Cuando los documentos no han sido traducidos, se puede solicitar una traducción a la vista. Una traducción a la vista es una representación verbal de un documento escrito en el idioma meta. Las traducciones a la vista se limitarán a textos breves que no se pueden traducir por razones prácticas o de tiempo.
- E. Uso de intérpretes: Los miembros del personal que solicitan los servicios de interpretación deberán comportarse como si estuviesen trabajando directamente con un paciente que habla inglés, desempeñando todas las funciones normalmente realizadas para estos pacientes. El miembro del personal deberá estar presente para contestar cualquier pregunta que puedan tener los pacientes de sus familias. El personal no puede delegar admisión, consentimientos y altas: Los consentimientos y las instrucciones de alta deben estar en inglés, así como el idioma principal del paciente o de su representante legal, a fin de que los proveedores de atención continua reciban las instrucciones apropiadas.

- F. Para los pacientes con discapacidad auditiva se podrá usar un intérprete de una agencia privada. (**Consulte el Apéndice C**).

III. ADMISIONES ASISTIDAS POR UN INTÉRPRETE

Para facilitar una admisión rápida y completa a los pacientes que no hablan inglés, y proveer para su comodidad una atención segura mientras se encuentren en el Healdsburg District Hospital:

- A. Documentación requerida: El idioma principal del paciente o de su familia será documentado en el formulario de registración durante el procedimiento de admisión. Como parte de la evaluación de admisión, la enfermera también documentará el idioma principal del paciente o de la familia. Cuando sea necesario utilizar un intérprete, el documento requerido en el expediente médico del paciente deberá incluir el nombre de la persona que desempeñó el papel de intérprete.
- B. El personal que ha sido capacitado como intérpretes médicos deberán ser utilizados para ayudar a la enfermera a completar los formularios de evaluación del paciente.
- C. Los servicios de interpretación telefónica en línea se podrá utilizar para completar el historial de admisión cuando no haya un intérprete en el lugar.
- D. Los pacientes con conocimiento limitado del idioma inglés deberían tener acceso a un intérprete. Cuando se utiliza un intérprete, se requiere de la firma del intérprete en todos los formularios de admisión y consentimiento, la cual será comprobada en el expediente médico.

IV. PROCESO DEL INTÉRPRETE

- A. El intérprete se presentará y explicará los Servicios de interpretación.
- B. Se orientará e informará al paciente cómo solicitar los servicios de interpretación disponibles para ellos durante su estadía en HDH. Los Servicios de interpretación se pueden obtener mediante los siguiente métodos:
 - 1. Solicitar mediante el personal de enfermería.
 - 2. Solicitar mediante la operadora del hospital.
- C. El intérprete ayudará al personal de enfermería o al médico a completar el proceso de orientación y a evaluar las necesidades del paciente y abordar sus inquietudes.
- D. Todas las preguntas del paciente y de su familia serán diferidas al personal de enfermería o al médico para su aclaración.
- E. El intérprete ayudará al personal clínico en determinar si el paciente está consciente de los reglamentos del hospital.
- F. Cuando sea necesario, el intérprete miembro del personal, firmará como testigo y ayudará a completar el formulario de evaluación de admisión.
- G. El intérprete ayudará a la enfermera a orientar al paciente a su habitación.

V. CÓMO ASEGURAR LOS FORMULARIOS DE CONSENTIMIENTOS

Healdsburg District Hospital es responsable de la precisión de la traducción de los consentimientos quirúrgicos para los pacientes.

- A. Cuando se usan traductores, la documentación debe ser colocada en el expediente del paciente, indicando el nombre de la persona que desempeñó el papel de traductor y su posición o, si apropiado, su relación con el paciente.
- B. Bajo la dirección del personal de enfermería, los Servicios de interpretación o de un miembro capacitado de su personal, traducirá los consentimientos quirúrgicos como ordenado por el médico.
- C. La enfermería tiene la responsabilidad de completar la porción en inglés del formulario de consentimiento a ser traducido en el idioma apropiado. El consentimiento en inglés está adjunto al consentimiento traducido y conservado en el expediente médico.
- B. Los consentimientos quirúrgicos son traducidos de manera apropiada para los idiomas metas.
- C. El intérprete ayudará al personal de enfermería o al médico a explicar el procedimiento al paciente antes de entregarle el consentimiento.
- D. Todas las preguntas serán dirigidas al personal de enfermería o médico para su aclaración.
- E. El intérprete confirmará que el paciente está consciente del contenido del documento de consentimiento.
- F. El intérprete firmará el documento como testigo y consiguientemente lo fechará.
- G. Si el idioma del paciente o su representante legal no es uno para el que se ha preparado un formulario de consentimiento, un intérprete debe prepara la traducción para el paciente. Un segundo consentimiento en inglés deberá ser escrito y firmado por el Intérprete o traductor para ser utilizado por otro miembro del personal (por ejemplo cirugía, radiología, etc.) Si el tiempo no lo permite, el intérprete debe realizar una traducción a la vista del formulario para el paciente, y pedirle que firme dicho formulario si está de acuerdo con los términos y condiciones expresadas verbalmente por el intérprete. Si el paciente o su representante legal está de acuerdo, el intérprete debe obtener su firma en el formulario inglés, y el intérprete debe escribir en el formulario que “la información del consentimiento proporcionada al paciente en el idioma meta, ha sido entendida por el paciente. Esta declaración debe ser firmada y fechada por el intérprete.
- H. Si se ha obtenido un consentimiento o verificación del documento de consentimiento por teléfono o de un servicio de interpretación telefónico, éste debe ser documentado como un consentimiento telefónico o verificación del consentimiento, y el paciente o su representante legal debe ser informado que un miembro del personal clínico y el intérprete estarán escuchando esta conversación. Ambos miembros del personal deberán firmar y fechar el formulario de consentimiento en inglés.

I.

VI. SERVICIOS TELEFÓNICOS

Se utilizará a CyraCom International, Inc si no está disponible un intérprete. Este servicios funciona 24 horas al día, 7 días de la semana. El Departamento de recursos humanos y el de Ayudante mantiene una lista de empleados, personal de intérpretes capacitados que son bilingües.

V11. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

F:\Policy and Proc\Hospitalwide-Clinical\Interpreter Policy – Comunicación para necesidad de idioma especial

Revised Date: 08/17

5 of 10

Un intérprete de una agencia privada será utilizado para las personas con discapacidad auditiva. Para asegurar la calidad y confidencialidad de la interpretación, no se utilizará a los miembros de la familia como intérpretes para los pacientes de conocimiento limitado del idioma inglés o los con discapacidad auditiva, al menos que el paciente insista en utilizar a un miembro de la familia como intérprete. Para obtener nombres y números telefónicos para comunicarse con intérpretes para los pacientes con discapacidad auditiva:

A. A. Servicios de interpretación de lenguaje de señas: 546-6869.

B. Tableros de comunicación disponibles bajo recomendación de la terapia del habla.

Los servicios de TDD se obtienen llamando al Departamento de admisión del paciente al 431-6500.

V111. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Todo el personal comunicará el contenido del material escrito en relación a los beneficios, servicios, renuncia de derechos, formularios de consentimiento al tratamiento, etc., por medio de la lectura de dichos documentos a la persona con discapacidad visual.

V1111. PERSONAS CON TRASTORNO DEL HABLA

Trastorno del habla. El material escrito estará disponible para facilitar la comunicación de información sobre los programas de servicios y beneficios, renuncia de derechos, formularios de consentimiento al tratamiento, etc.

X. AUTORIDAD/CONSULTA

California Healthcare Association Consent Manual

U.S. Department of Health and Human Services' Office of Minority Health Federal Register: December 22, 2000 (Volume 65, Number 247) [Page 80865-80879]."

Senate Bill 1840, Section 1259, January 1, 1991 – AVISOS PUBLICADOS en inglés y español.

Apéndice A: Guía de operación telefónica de CYRA Com (Language Line Services)

Apéndice B: Hoja del Código internacional de idiomas de CYRA Com International

Apéndice C: Instrucciones sobre la máquina para dispositivos de telecomunicación para sordos.

GUÍA DE OPERACIÓN TELEFÓNICA DE CYRACOM
(Language Line Services)

Para la operación del teléfono CyraPhone

Antes de realizar una llamada, es necesario determinar el idioma a ser interpretado y su correspondiente código de tres dígitos.

- Busque en el CyraPhone para ver si hay un botón (1-9) con el número correspondiente al idioma deseado.
 - Si el idioma no está en el CyraPhone, busque el código del idioma en la lista de idiomas adjunta. *(Conociendo el código del idioma acelerará su tiempo de conexión. El sistema le permitirá marcar con rapidez a través de los menús.)*
1. Levante el auricular izquierdo **LEFT** y espere el tono para marcar.
 2. Oprimir el botón redondo que dice “**ACCESS**” para comunicarse con el sistema de interpretación.
 3. Una vez que el sistema ha respondido, espere a que el mensaje de voz, luego oprima el botón redondo que dice “**ACCOUNT # / PIN**”. Esto introducirá su número de cuenta y PIN automáticamente.
 4. Cuando el sistema acepte su número de cuenta y PIN, se le pedirá que “oprime 1 para seleccionar el idioma...”.
 5. Siguiendo las instrucciones del mensaje de voz.
 - Cuando se le pida que introduzca el código de idioma, simplemente oprima el botón “**LANGUAGE**” y el número correspondiente del (1-9) o introduzca el código de tres dígitos de la lista de idiomas, como por ejemplo, alemán es 057.
 - Si no conoce el código del idioma, siga las instrucciones del mensaje de voz e introduzca las primeras tres (3) letras de la palabra deletreada en inglés del idioma deseado en teclado telefónico, como ser, español sería “spa” o 772.
 - Es posible añadir una tercera persona a la llamada siguiendo los mensajes de voz. Si tiene la intención de llamar a una tercera persona, puede elegir esta opción al oír el mensaje. Una vez conectado con el intérprete en línea, ya no se puede elegir esta opción.
 - Tenga a mano el número telefónico de su tercera persona para acelerar el proceso.
 6. Cuando esté conectado con un intérprete, proporcione una explicación breve sobre la llamada. Esto les ayudará a entender la situación para poder ayudarle de manera más eficaz.
 7. Cuando esté listo, haga que la otra parte levante el auricular derecho **RIGHT** para iniciar la conversación. Si se elige la opción de terceros, oprima el 1 para conectar a un tercero.
 8. Cuando haya terminado la conversación, cuelgue ambas terminales.
 9. Si usted está teniendo dificultades para hacer funcionar el CyraPhone, por favor comuníquese con nuestros servicios al cliente llamando al 1-800-481-3289 u oprima el botón redondo llamado “**CUST.SVC**”.

LISTA DE IDIOMAS DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE CYRACOM
(Language Line Services)

CyraCom Language ofrece un listado de los idiomas más solicitados frecuentemente por clientes alrededor de la nación. Idiomas adicionales están disponibles a pedido. Si usted necesita más ayuda para pedir o identificar un idioma, llame a los Servicios al cliente de CyraCom al 1-800-481-3289

Acholi	Gujarati	Pashto
Afrikaans	Haitian Creole	Polish
Albanian	Hausa	Portuguese
Amharic	Hebrew	Punjabi
Arabic	Hindi	Romanian
Armenian	Hmong	Russian
Assyrian	Hungarian	Samoan
Azerbaijani	Ibo	Serbian
Bambara	Ilocano	Serbo-Croatian
Bengali	Indonesian	Shanghainese
Bosnian	Italian	Slovak
Bulgarian	Japanese	Somali
Burmese	Kanjobal	Spanish
Cambodian	Karen	Swahili
Cantonese (Chinese)	Korean	Tagalog
Cebuano	Krahn	Taiwanese
Chaldean	Krio	Tamil
Chinese	Kurdish	Telugu
Chuukese	Lao	Thai
Croatian	Lithuanian	Tibetan
Czech	Maay Somali	Tigrigna
Dari	Macedonian	Tohono O'Odham
Dinka	Malay	Toishanese
Dutch	Malayalam	Tongan
Ewe	Mandarin (Chinese)_	Turkish
Farsi	Mandingo	Twi
Finnish	Marshallese	Ukrainian
French	Mien	Urdu
French Creole	Mixteco	Vietnamese
Fukienese	Mongolian	Wolof
Fulani	Navajo	Yiddish
Georgian	Nepali	Yoruba
German	Nuer	
Greek	Oromo	

DISPOSITIVOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA SORDOS
INSTRUCCIONES PARA LA MÁQUINA TTC

PARA RECIBIR UNA LLAMADA

1. El teléfono suena.
2. Poner el receptor del teléfono en copas- cable a su izquierda.
3. Encienda **POWER**.
4. Oprima **PRINT/DISPLAY**: **UP** – Imprimir o visualizar / **DOWN** – Visualizar únicamente.
5. Escriba “Hello, this is Healdsburg District Hospital, GA” (Siga).
6. Cuando esté listo para finalizar la llamada, escriba “GA a SK” (Descolgar).
7. Ellos escribirán ‘SKSK’ si también han terminado la llamada.
8. Después de que ambos hayan escrito, ‘SKSK’, ponga el receptor en el teléfono.
9. Apague **POWER**.

KEYBOARD CODE

SK	Para colgar o acabar la comunicación
GA	Siga adelante (termine cada mensaje escrito con un “GA”).
FIGS	Oprima para escribir los números o figuras.
LTRS	Oprima para escribir las letras después de usar FIGS.
DISPLAY	Oprima DOWN – el mensaje se mueve por la pantalla de izquierda a derecha Oprima UP – El mensaje se mueve de derecha a izquierda
CARR RET	Retorno del carril – Oprima si desea que la máquina vuelva a la línea del medio.
BACK SPACE	Oprima para borrar.
PAPER ADV	Mueve el papel hacia arriba – Nunca tire el papel hacia arriba y afuera.

LLAME AL SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE LLAMADAS

TDD a voz	1-800-735-2929
Voz a TDD	1-800-735-2922

PARA HACER UNA LLAMADA

1. Encienda **POWER**.
2. Oprima el interruptor **PRINT/DISPLAY**: **UP** – Visualizar e imprimir. **DOWN** – Solamente visualizar.
3. Coloque el auricular en copas- cable a su izquierda.
4. La luz del teléfono **PHONE** indicará el tono para marcar.
5. Usted está listo para llamar.
6. Marque el número telefónico a ser llamado.
7. La luz del teléfono **PHONE** iluminará una luz brillante//oscura. Luz lenta – Teléfono sonando. Luz rápida – Línea ocupada.
8. Si llama ambos, línea de voz y TDD, siga oprimiendo la barra de espacio mientras está sonando el teléfono – esto les alertará.

9. Cuando conteste el teléfono, la pantalla mostrará un mensaje que termina en “GA” (Siga).
10. Ahora es su turno de escribir su mensaje. Termine cada mensaje en “GA”.
11. Final de la conversación – se escribirá una señal para terminar ‘GA a SK” (Terminar la sesión).
12. Si la otra persona también terminó, escribirán “SKSK”.
13. Después de que ambos hayan terminado “SKSK”, coloque el auricular sobre el teléfono.
14. Apague **POWER**.