

**HEALDSBURG DISTRICT HOSPITAL
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS**

DPTO.: TODO EL HOSPITAL CLÍNICO	
TÍTULO: INTÉRPRETE: COMUNICACIÓN PARA NECESIDADES ESPECIALES DE IDIOMA/LENGUAJE	REVISIÓN: REVISADO: FECHA DE VIGENCIA: 06/19

Printed copies are for reference only. Please refer to electronic copy for the latest version.

Política:

Healdsburg District Hospital (HDH) brinda servicios de intérpretes médicos capacitados para asegurar a pacientes no angloparlantes y a pacientes sordos/con discapacidad auditiva su derecho a comprender los tratamientos y procedimientos médicos, así como a comunicar sus necesidades de cuidados de salud. El objetivo reside en ofrecer a estos pacientes el mismo acceso a los servicios en Healdsburg District Hospital que a los demás pacientes.

Propósito:

Nuestro objetivo es ofrecer comunicaciones eficientes y adecuadas con pacientes y familias en su idioma/lenguaje primario, incluyendo lenguaje de señas y Dispositivos de Telecomunicaciones para Sordos (TDD, por sus siglas en inglés). Nuestra meta es asegurar que todos los pacientes reciban cuidados de calidad y sean capaces de entender adecuadamente a los proveedores de cuidados de salud y comunicar sus necesidades de atención médica. Los pacientes tienen el derecho de ser totalmente informados en un idioma/lenguaje que puedan comprender acerca de su estado general de salud, incluyendo, por ejemplo, su condición médica.

Al ser contratados, durante el proceso de orientación general, todos los empleados serán informados acerca del compromiso de Healdsburg District Hospital de ofrecer intérpretes para pacientes/familias en su idioma/lenguaje primario cuando la comunicación en inglés no sea posible o aconsejable y sobre los procedimientos necesarios para lograrlo.

Definiciones:

CyraCom International, Inc.: es un servicio de interpretación médica profesional disponible las 24 horas los 7 días de la semana que brinda servicios en 147 idiomas diferentes.

Paciente con dominio limitado del idioma inglés: se define como una persona con capacidades limitadas para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que le permita interactuar de manera efectiva con los proveedores de cuidados de salud y servicios sociales.

Intérpretes: se definen como personas capacitadas con dominio del idioma inglés y capaces de hablar, leer e interpretar fácilmente en el segundo idioma que se necesite. Los intérpretes pueden interpretar los nombres de las partes del cuerpo y describir síntomas y lesiones en dos idiomas. Los intérpretes médicos deben completar satisfactoriamente la siguiente capacitación profesional.

Procedimiento:

A. Certificación de intérprete médico:

- a. Registro en línea y pruebas orales a través de Language Testing International y obtención de un certificado de conclusión y cualificación de nivel Intermedio Alto como mínimo. Si un empleado no logra recibir la cualificación mínima de Intermedio Alto, no podrá volver a realizar el examen de certificación durante un mínimo de seis meses.
- b. Si un empleado no aprueba la certificación, no podrá realizar labores de interpretación.
- c. Todos los empleados que estén certificados recibirán un diferencial en la paga sobre todas las horas trabajadas.

B. Evaluación:

- a. Los pacientes son evaluados en el momento del registro por parte del personal de admisión del hospital respecto a la necesidad de contar con un servicio de intérprete. Esta información queda documentada en el "Formulario de Registro" en la casilla designada que indica el idioma/lenguaje específico.
- b. El idioma/lenguaje primario del paciente se evaluará en el momento de admisión al departamento de enfermería. Si el paciente no es angloparlante, esta información se documentará en el formulario de Evaluación de Admisión a Enfermería y en el registro de Cuidados de Enfermería de 24 Horas del registro electrónico de salud (EHR, por sus siglas en inglés).
- c. Los intérpretes capacitados estarán disponibles dentro de las instalaciones o por teléfono en todo momento. Cuando no haya intérpretes disponibles o accesibles dentro de las instalaciones, el hospital utilizará un servicio externo contratado de interpretación médica profesional llamado CyraCom International, Inc.

C. Procedimiento para obtener un intérprete:

- a. Llame al Asistente Ejecutivo de CNO al 431-6540. El Asistente Ejecutivo o el CNO localizará a un intérprete que responderá a la solicitud. Si no hay ningún intérprete disponible, se podrá acceder a los servicios telefónicos de CyraCom International.
- b. Healdsburg District Hospital (HDH) ofrece intérpretes presenciales designados miembros del personal, para aquellos idiomas que comprendan el 5% o más de la población de pacientes del hospital.
- c. Entre otros recursos lingüísticos se incluyen miembros de planta bilingües que aunque no cumplen los criterios de cualificación podrán asistir al Personal Médico en interpretaciones breves de naturaleza no clínica. Para asegurar la calidad y confidencialidad de la interpretación, no deben utilizarse familiares como intérpretes para pacientes con uso limitado del idioma inglés o pacientes con discapacidades auditivas a menos que el paciente insista en recurrir al miembro de la familia para que sirva de intérprete. El miembro de la familia debe tener al menos 16 años.
- d. Todos los documentos y formularios de consentimiento, cartas, notificaciones y otros materiales de promoción del hospital deben ser traducidos al idioma distinto del inglés de cualquier grupo con Dominio Limitado del Idioma Inglés (LEP, por sus siglas en

- inglés) que comprenda al 5% o más de la población de pacientes del hospital. Cuando los documentos no se traduzcan, podría solicitarse una traducción a la vista. Una traducción a la vista es una representación oral de un documento escrito que se hace en el idioma de destino. Las traducciones a la vista se limitarán a textos breves que no puedan traducirse por consideraciones prácticas o de tiempo.
- e. Los miembros de planta que soliciten servicios de interpretación deberán comportarse como si estuviesen trabajando directamente con un paciente angloparlante y llevarán a cabo todas las funciones que normalmente se realizan para esos pacientes. El miembro de planta deberá estar presente para contestar cualquier pregunta que los pacientes o las familias pudieran tener.
 - f. El personal no podrá delegar admisiones, consentimientos o altas. Las instrucciones de consentimientos y altas deberían redactarse en idioma inglés y en el idioma primario del paciente o el representante legal para que los proveedores de atención continua tengan las directivas adecuadas.
 - g. Para pacientes con discapacidad auditiva podrá usarse un intérprete de una agencia externa. (Remítase al Anexo C).

D. Admisiones asistidas por un intérprete:

- a. Para facilitar la admisión rápida y completa de pacientes que no sean angloparlantes y ofrecer cuidados seguros y comodidad mientras se encuentren en HDH:
 - Admisiones registrará el idioma/lenguaje primario del paciente/la familia en el formulario de registro de admisión durante el procedimiento de admisión. El personal de enfermería, como parte de la evaluación de admisión, registrará también el idioma/lenguaje primario del paciente/la familia. Cuando sea necesario utilizar un intérprete, la documentación requerida sobre el historial médico del paciente deberá incluir el nombre de la persona que actuó como intérprete.
 - Deberá utilizarse personal capacitado como intérprete médico para ayudar al personal de enfermería a completar los formularios de evaluación del paciente.
 - Podrá utilizarse la línea del servicio de interpretación telefónica para el historial de admisión cuando el intérprete no se encuentre en las instalaciones.
 - Los pacientes con dominio limitado del idioma inglés deberían tener acceso a un intérprete. Cuando se utiliza un intérprete, se requiere la firma del intérprete en todos los formularios de admisión y consentimiento y esto debe evidenciarse en el Registro Médico.

E. Proceso del intérprete:

- El intérprete se presentará y explicará los servicios de interpretación.
- El paciente será orientado e informado sobre cómo solicitar los servicios de interpretación disponibles para él/ella durante su estadía en HDH.
- Los servicios de interpretación pueden obtenerse utilizando los siguientes métodos:
 - i. Solicitud mediante el personal de enfermería.
 - ii. Solicitud mediante el operador del hospital.
- El intérprete ayudará al personal de enfermería o al médico a completar la

- orientación, evaluar las necesidades de atención y tratar las dudas del paciente.
- Todas las preguntas del paciente y la familia se remitirán al personal de enfermería o al médico para que se realicen aclaraciones.
- El intérprete ayudará al personal médico a evaluar si el paciente conoce las normas del hospital.
- Según sea necesario, el intérprete miembro del personal firmará como testigo y ayudará a completar el formulario de evaluación de admisión.
- El intérprete ayudará al personal de enfermería a llevar al paciente a la habitación del hospital.

F. Obtención de consentimientos: Healdsburg District Hospital es responsable de la traducción precisa de consentimientos quirúrgicos para pacientes.

- Cuando se utilicen traducciones, la documentación deberá colocarse en el registro del paciente con el nombre de la persona que actuó como traductor y su cargo o, cuando proceda, su relación con el paciente.
- Siguiendo las pautas del personal de enfermería, los servicios de interpretación o un miembro capacitado de su personal traducirán los consentimientos quirúrgicos según lo ordene el médico.
- El personal de enfermería será responsable de completar la parte en inglés del formulario de consentimiento que deba ser traducido al idioma correspondiente. El consentimiento en inglés se adjuntará al consentimiento traducido y se conservará en el registro médico.
- Los consentimientos quirúrgicos se traducirán en el formulario correspondiente a los idiomas de destino.
- El intérprete ayudará al personal de enfermería o al médico a explicar el procedimiento al paciente antes de que se otorgue el consentimiento.
- Todas las preguntas se remitirán al personal de enfermería o al médico para obtener aclaraciones.
- El intérprete verificará si el paciente está al tanto del contenido del consentimiento.
- El intérprete firmará como testigo y fechará el consentimiento debidamente.
- Si el idioma del paciente o su representante legal no es un idioma para el que se haya preparado un formulario de consentimiento, un intérprete debería realizar la traducción para el paciente. El intérprete/traductor debe redactar y firmar un segundo consentimiento en inglés para uso por parte de otros miembros del personal (por ejemplo, Quirófano, Radiología, etc.). Si el tiempo no lo permite, el intérprete debería hacer una traducción a la vista del formulario para el paciente y pedirle al paciente que firme el formulario si está de acuerdo con los términos y las condiciones que el intérprete haya indicado oralmente. El intérprete debería pedirle al paciente o al representante legal, con su consentimiento, que firme el formulario en inglés y el intérprete debería escribir en el formulario la declaración de que “se ofreció al paciente información en el idioma de destino; el paciente declara que entiende el consentimiento.” Esta declaración debe ser firmada y fechada por el intérprete.
- Si se obtiene un consentimiento o una verificación de consentimiento por teléfono o a través de un servicio de interpretación telefónica, deberá documentarse como

consentimiento o verificación de consentimiento telefónico/a y el paciente/representante legal deberá ser informado de que un miembro del personal médico y el intérprete estarán escuchando la conversación. Ambos miembros del personal del hospital deben firmar y fechar el formulario de consentimiento en inglés.

G. Servicios telefónicos:

- a. Si no hay un intérprete disponible, se utilizará CyraCom International, Inc. El Departamento de Recursos Humanos y la oficina del Funcionario Principal de Enfermería disponen de una lista de empleados que son intérpretes capacitados bilingües.

H. Discapacidad auditiva:

- a. Contáctese con el Servicio de interpretación de lenguaje de señas: 707-546-6869.
- b. Los Servicios TDD se obtienen llamando al Departamento de Acceso de Pacientes o al Departamento de Emergencias.
- c. Hay disponibles carteles de comunicación de cuidados de salud en Terapia del Lenguaje.

I. Discapacidad visual:

- a. Todo el personal comunicará el contenido de materiales escritos sobre beneficios, servicios, renuncia de derechos, formularios de consentimiento a tratamiento, etc., leyéndoselos a la persona con la discapacidad.

J. Discapacidad en el habla:

- a. Habrá disponibles materiales escritos para facilitar la comunicación de información sobre servicios y beneficios del programa, renuncia de derechos, formularios de consentimiento a tratamiento, etc.

Autoridad / Referencias:

California Healthcare Association Consent Manual, 2017

U.S. Department of Health and Human Services' Office of Minority Health Federal Register: Diciembre 22, 2000 (Volumen 65, Número 247) [Página 80865-80879].

Proyecto de Ley del Senado 1840, Artículo 1259.5(B)(c)(2), 1 de enero de 1991 - NOTIFICACIONES PUBLICADAS en inglés y español.

Anexo A: Guía operativa de servicios telefónicos de CYRA Com (Servicios telefónicos de idiomas)

ANEXO B: Hoja de Códigos Internacionales de Idiomas de CYRA Com

ANEXO C: Instrucciones del dispositivo de telecomunicaciones de la máquina para personas

sordas

ANEXO A

GUÍA OPERATIVA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE CYRACOM (Servicios telefónicos de idiomas)

Para operar el CyraPhone

Antes de hacer una llamada, es necesario haber determinado el idioma que deberá interpretarse y el código de tres dígitos correspondiente.

- Revise el CyraPhone para ver si hay un botón de número (1-9) correspondiente para el idioma deseado.
 - Si el idioma no está en el CyraPhone, busque el código de idioma en la lista de idiomas adjunta. *(Saber el código del idioma acelerará su tiempo de conexión. El sistema le permitirá acelerar el marcado a través de los menús).*
1. Tome el auricular **IZQUIERDO** y espere el tono de marcado.
 2. Presione el botón redondo llamado **“ACCESS”** para contactar con el sistema de interpretación.
 3. Una vez que el sistema haya contestado, espere la indicación de voz, luego presione el botón redondo llamado **“ACCOUNT # / PIN”**. Esto introducirá su Número de Cuenta y PIN automáticamente.
 4. Cuando el sistema acepte su número de cuenta y PIN, se le indicará **“Press 1 to select the language...”** [Presione 1 para seleccionar el idioma]
 5. Siga las instrucciones de voz.
 - Cuando se le indique que introduzca el código del idioma, simplemente presione el botón **“LANGUAGE”** [Idioma] y el número correspondiente (1-9) o escriba el código de idioma de tres dígitos que se encuentra en la lista de idiomas; por ejemplo, alemán es 057.
 - Si no conoce el código de idioma, siga las instrucciones de voz e introduzca las primeras tres (3) letras del nombre en inglés del idioma deseado en el teclado del teléfono; por ejemplo, español sería **“spa”** o 772.
 - Puede agregar a una tercera persona a su llamada simplemente siguiendo las indicaciones de voz. Si desea llamar a una tercera persona, debe elegir esta opción luego de escuchar la indicación. Una vez que el intérprete esté en línea, ya no podrá elegir esta opción.
 - Por favor, tenga a mano el número de teléfono de la tercera persona para agilizar el proceso.
 6. Cuando esté conectado con el intérprete, dele una breve explicación de la llamada. Esto ayudará al intérprete a entender la situación y le permitirá asistirle de manera más efectiva.
 7. Cuando esté listo, haga que la otra persona levante el auricular **DERECHO** para iniciar la conversación. Si se elige la opción de la tercera persona, presione 1 para conectarse con la tercera persona.
 8. Al finalizar la conversación, cuelgue ambos auriculares.
 9. Si tiene dificultades para operar el CyraPhone, contacte con nuestro servicio de atención al cliente al 1-800-481-3289 o presione el botón redondo llamado **“CUST.SVC”**

ANEXO B

LISTA DE IDIOMAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE CYRACOM (Servicios telefónicos de idiomas)

La Lista de Idiomas de CyraCom ofrece un listado de los idiomas solicitados más frecuentemente por clientes de todo el país. Se encuentran disponibles idiomas adicionales bajo solicitud. Si requiere asistencia adicional, contacte con los Servicios de Atención al Cliente de CyraCom llamando al 1-800-481-3289

Acholi	Gujarati	Pukhtun
Afrikaans	Criollo haitiano	Polaco
Albanés	Hausa	Portugués
Amhárico	Hebreo	Panyabí
Árabe	Hindi	Rumano
Armenio	Hmong	Ruso
Asirio	Húngaro	Samoano
Azerbaiyano	Ibo	Serbio
Bambara	Ilocano	Serbio-Croata
Bengalí	Indonesio	Shanghainés
Bosnio	Italiano	Eslovaco
Búlgaro	Japonés	Somalí
Birmanio	Kanjobal	Español
Camboyano	Karen	Suajili
Cantonés (Chino)	Coreano	Tagalo
Cebuano	Krahn	Taiwanés
Caldeo	Krio	Tamil
Chino	Kurdo	Telugu
Chuukés	Laosiano	Tailandés
Croata	Lituano	Tibetano
Checo	Maay Somalí	Tigriña
Darí	Macedonio	Tohono O'Odham
Dinka	Malayo	Taishanés
Holandés	Malayalam	Tongano
Ewé	Mandarín (Chino)_	Turco
Farsi	Mandinká	Twi
Finés	Marshalés	Ucranio
Francés	Mien	Urdu
Criollo francés	Mixteco	Vietnamita
Fukienés	Mongol	Wólof
Fulani	Navajo	Yidis
Georgiano	Nepalí	Yoruba
Alemán	Nuer	
Griego	Oromo	

ANEXO C

DISPOSITIVO DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS SORDAS INSTRUCCIONES DE LA MÁQUINA TTC

PARA RECIBIR UNA LLAMADA

1. Suena el teléfono.
2. Coloque el receptor del teléfono en los receptáculos – con el cable a su izquierda.
3. **ENCIENDA LA MÁQUINA.**
4. Presione **PRINT/DISPLAY: UP** – Mostrar e imprimir / **DOWN** – Mostrar solamente.
5. Escriba “Hello, this is Healdsburg District Hospital, GA” (Seguir).
6. Cuando esté listo para finalizar la llamada, escriba “GA to SK” (Salir).
7. Escribirán “SKSK” si también están listos.
8. Luego de que ambas partes hayan escrito “SKSK”, coloque el receptor en el teléfono.
9. **APAGUE LA MÁQUINA.**

CÓDIGO DE TECLADO

SK	Salir
GA	Seguir (finalice cada mensaje escrito con “GA”).
FIGS	Presione para escribir números o cifras.
LTRS	Presione para escribir letras luego de usar FIGS.
DISPLAY	Presione DOWN – el mensaje se moverá por la pantalla de izquierda a derecha. Presione UP – el mensaje se moverá de derecha a izquierda.
CARR RET	Retorno – Presione si desea que la máquina regrese a la mitad de la línea.
BACK SPACE	Presione para borrar.
PAPER ADV	Mueve el papel hacia arriba - nunca empuje el papel hacia arriba y afuera

SERVICIO DE RETRANSMISIÓN

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

PARA HACER UNA LLAMADA

1. **ENCIENDA LA MÁQUINA.**
2. Presione el conmutador **PRINT/DISPLAY: UP** – Mostrar e imprimir **DOWN** – Mostrar solamente.
3. Coloque el receptor del teléfono en los receptáculos – con el cable a su izquierda.
4. La luz del **TELÉFONO** se encenderá para indicar el tono de marcado.
5. Estará listo para llamar.
6. Marque el número a llamar.
7. La luz del **TELÉFONO** parpadeará brillante/opaca. Parpadeo lento – Teléfono llamando
Parpadeo rápido – Línea ocupada.
8. Si está llamando por la línea de voz y TDD, mantenga presionada la barra espaciadora mientras suena - los alertará.
9. Cuando se conteste el teléfono, la pantalla mostrará un mensaje que termina en “GA” (Adelante).
10. Ahora es su turno de escribir su mensaje. Finalice cada mensaje en “GA”.
11. Fin de la conversación – se escribirá la señal para finalizar ‘GA to SK” (Salir).
12. Si la persona también terminó, escribirá “SKSK”.
13. Luego de que ambas partes hayan señalado “SKSK”, coloque el receptor en el teléfono.

14. APAGUE LA MÁQUINA.