



CHINESE HOSPITAL

845 JACKSON STREET
SAN FRANCISCO, CALIFORNIA 94133

N.º de política y 20.14
Sección: Administrativa
Fecha de origen: 4/94
Fechas de modificación: 3/97, 6/02,
4/08, 2/11, 01/12, 12/14
Aprobación: _____
Página 1 de 7

TÍTULO: Acceso lingüístico para pacientes y familias con dominio limitado del inglés (LEP)

PROPÓSITO: Definir el proceso mediante el cual el personal presta servicios de asistencia lingüística para pacientes o apoderados que tomen decisiones y tengan barreras de idioma o de comunicación para garantizar una atención de calidad para los pacientes.

Garantizar que todos los pacientes y apoderados con dominio limitado del inglés (00000LEP) que tomen decisiones, puedan comprender sus enfermedades y opciones de tratamiento.

INFORMACIÓN DE RESPALDO:

1. La comunicación eficaz es importante para prestar servicios de atención al paciente en cada área del hospital. Las consideraciones para determinar el modelo adecuado para la prestación de servicios de interpretación cuando sean necesarios serán la naturaleza crítica de la interacción clínica, la disponibilidad de intérpretes presenciales y si la tecnología permite contar con intérpretes telefónicos. También considerarán otros factores, tales como tiempos de espera más cortos para pacientes y médicos y el uso más rentable de personal y agencias contratadas.
2. Ciertos departamentos o servicios de Chinese Hospital designarán cargos bilingües si el área de servicio atiende a una gran proporción de pacientes de un único grupo de idioma que no sea el inglés.
3. Consulte el Apéndice A para conocer la definición de algunos términos comunes de *interpretación en la atención de salud*, incluidos aquellos que se usan en esta política.

POLÍTICA:

1. Chinese Hospital presta servicios de asistencia lingüística para pacientes o apoderados que toman decisiones, que tienen *dominio limitado del inglés* (LEP), en su idioma primario o habilitar servicios de interpretación para ellos dentro de un tiempo razonable, sin costo para los pacientes, durante la prestación de los servicios importantes de atención de salud.
2. Los mecanismos para la prestación de servicios de interpretación y acceso lingüístico en Chinese Hospital están disponibles en todas las áreas clínicas de los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados y ambulatorios durante los horarios de atención.

- El apoyo significativo para pacientes o apoderados LEP que toman decisiones incluye acceso a información, señalización, citas, servicios financieros y servicios auxiliares.
 - Chinese Hospital presta estos servicios a través del uso más efectivo del personal bilingüe del hospital y del acceso a servicios de interpretación.
3. Chinese Hospital prioriza la atención más cuidadosa para la comunicación eficaz en la prestación de servicios médicos, auxiliares y de enfermería, en donde se ven afectados la seguridad del paciente, el error médico y la habilidad para comprender las opciones de tratamiento. Los tipos de encuentros y procedimientos, realizados por proveedores que no hablan el idioma primario del paciente o apoderado que toma las decisiones, y que exigen el uso de servicios de intérpretes médicos, son, entre otros, los siguientes:
- Prestación de servicios médicos clínicos y de emergencia.
 - Obtención de antecedentes médicos.
 - Explicación de todos los diagnósticos y planes de tratamiento médico.
 - Análisis de todas las dudas o inquietudes sobre salud mental.
 - Explicación de todos los cambios en el régimen o la enfermedad.
 - Explicación de todos los procedimientos médicos, exámenes o intervenciones quirúrgicas.
 - Explicación de los derechos y deberes del paciente.
 - Explicación del uso de sujeciones.
 - Obtención de consentimientos informados.
 - Entrega de instrucciones y explicaciones médicas de los posibles efectos secundarios.
 - Explicación de los planes para el alta médica.
 - Análisis de problemas en conferencias de atención para la familia y el paciente o en sesiones educativas de salud.
 - Análisis de las instrucciones anticipadas.
 - Análisis de las decisiones relacionadas con el final de la vida.
 - Obtener información financiera y de seguros.
4. La política de Chinese Hospital es entregar a todos los pacientes y apoderados que toman decisiones y que necesitan asistencia lingüística atención médica o servicios de atención de salud en sus idiomas principales. Los proveedores calificados de servicios de interpretación en la atención de salud en Chinese Hospital son los siguientes:
- a. *Proveedores bilingües* de Chinese Hospital cuyas calificaciones bilingües serán documentadas por el Departamento de Recursos Humanos de Chinese Hospital.
 - b. Intérpretes de atención de salud de Chinese Hospital que cumplen los requisitos del hospital para brindar servicios de interpretación en la atención de salud.
 - c. Servicios de interpretación contratados que cumplen los requisitos de interpretación en la atención de salud determinados por Chinese Hospital.
5. Si no hay intérpretes disponibles en Chinese Hospital, se utilizará un servicio de interpretación.
- Los códigos de acceso para obtener el contacto directo de los servicios de interpretación contratados los tiene el supervisor de Enfermería y el director de Recursos Humanos.

6. Cuando se necesite un intérprete o un dispositivo de ayuda visual o auditiva, el personal del hospital se comunicará con el supervisor de Enfermería o con Recursos Humanos. Quien será de ayuda para ubicar a un intérprete, acceder a la línea de servicios lingüísticos u obtener dispositivos de ayuda visual o auditiva.
 - El dispositivo TDD se encuentra en la oficina del supervisor de Enfermería, en el tercer piso.
 - Si se necesita un intérprete de lenguaje de señas, se llamará al Acceso a la Comunicación en el Área de la Bahía (BACA, Bay Area Communication Access) al (415) 356-0405 para conocer la disponibilidad de personal capacitado en lenguaje de señas de turno.
7. Se les comunicará a los pacientes o apoderados LEP que tomen decisiones su derecho a recibir servicios de interpretación dentro de un plazo razonable y sin costos.
 - Si los pacientes o representantes del paciente insisten en que un amigo o familiar les preste el servicio de interpretación, el personal de Chinese Hospital deberá contratar adicionalmente a un intérprete de atención de salud en el intercambio para garantizar que se entregue una versión precisa de la información para el personal del hospital y los pacientes.
8. Las formas o los métodos aceptables para la prestación de servicios de interpretación son, entre otros, los siguientes:
 - a. Interpretación presencial
 - b. Interpretación telefónica
9. No se negará la atención necesaria de emergencia en espera de la llegada de los servicios de interpretación.
10. Chinese Hospital deberá traducir y poner a disposición todos los *documentos de registros vitales* en los idiomas clave (*idiomas más frecuentes*). La traducción de otros materiales escritos del hospital en otros idiomas será a criterio del personal que emite los materiales.
 - Los documentos de registros vitales que no tienen una traducción escrita deberán ser traducidos de forma oral al paciente o al apoderado que toma las decisiones.
 - La entrega de la *traducción oral* de todo documento de registros vitales a los pacientes se debe documentar y dicha documentación será parte de la historia clínica.

PROCEDIMIENTO:

A. Procedimiento para determinar la condición de LEP:

- A.1. El primer punto de acceso en el cual un paciente necesita servicios médicos en Chinese Hospital (por ejemplo, centro de tratamiento, unidad de enfermería, etc.) deberá incorporar la determinación de las necesidades en los primeros procedimientos de ingreso.
- A.2. Se le debería preguntar al paciente o al apoderado que toma las decisiones las siguientes preguntas durante el transcurso del proceso interactivo:

- A.2.1. ¿Habla otro idioma en su hogar que no sea inglés? Si la respuesta es sí, se anotará el idioma y será documentado en la historia clínica del paciente.
- A.2.2. ¿En qué idioma prefiere recibir los servicios médicos?
- A.2.3. ¿En qué idioma prefiere recibir los materiales escritos?

B. Procedimientos para incluir el idioma primario del paciente y documentar la prestación de servicios de interpretación en la historia clínica del paciente:

- B.1. Cada historia clínica debe mostrar el idioma primario hablado por el paciente o apoderado que toma las decisiones.
- B.2. Se debería incluir la necesidad del paciente de servicios de interpretación en la evaluación de enfermería para el ingreso de pacientes hospitalizados.
- B.3. La documentación de la prestación de servicios de interpretación, de ser necesaria, se encontrará en la historia clínica del paciente durante los procedimientos médicos y de enfermería que necesiten interpretación.

C. Procedimiento para informar a los pacientes sobre sus derechos a tener servicios de interpretación

- C.1. Durante la entrevista, ya que el paciente recibe servicios médicos por primera vez en Chinese Hospital, a los pacientes LEP se les informará de forma oral o escrita sobre el idioma primario del paciente (cuando quede claro que el paciente no podrá comprender el inglés o los *idiomas frecuentes* traducidos en Chinese Hospital), sobre su derecho a tener un intérprete de atención de salud en su idioma, sin costos, dentro de un tiempo razonable.
- C.2. Chinese Hospital debe crear, y publicar en lugares públicos, avisos en inglés y chino (*idioma frecuente* en Chinese Hospital) que informen a los pacientes y sus familias sobre la disponibilidad de intérpretes, los procedimientos para obtener un intérprete y los números telefónicos donde se pueden presentar quejas sobre problemas con el servicio de intérprete como por ejemplo, entre otros, un número T.D.D. para personas con problemas auditivos.
 - C.2.1. Los avisos deben ser publicados, como mínimo, en el centro de tratamiento, la zona de ingresos, la entrada y las áreas de pacientes ambulatorios.
 - C.2.2. Los avisos deben informar a los pacientes que los servicios de interpretación están disponibles previa solicitud, deben informar a los pacientes que deben presentar las quejas sobre los servicios de interpretación en el Departamento estatal y deben contener la dirección local y el número telefónico del Departamento estatal como por ejemplo, entre otros, un número T.D.D. para personas con problemas auditivos.

D. Procedimientos para la identificación e implementación de cargos bilingües necesarios

- D.1. Se deben asignar criterios de contratación específicos para Chinese Hospital para las unidades donde más del 25% de los pacientes hable un idioma distinto al inglés, el administrador del departamento enviará al Departamento de Recursos Humanos propuestas para designar *cargos bilingües necesarios* en su

unidad. Donde hay varios cargos (tales como operadores del hospital, asesores financieros, trabajadores sociales, etc.), una parte apropiada de cargos deberán ser bilingües.

E. Procedimiento para señales del hospital en distintos idiomas

- E.1. Las señales del hospital se deben diseñar para garantizar el acceso de la población LEP que utiliza las instalaciones de Chinese Hospital con mayor frecuencia. Cuando un grupo de pacientes de Chinese Hospital que hable un idioma primario distinto al inglés represente el 25%, todas las señales del hospital, incluso los estatutos, las normas y los requisitos de autorización estatales y federales, se deben diseñar tanto en inglés como en ese idioma.
- E.2. Se agregarán idiomas adicionales para traducción y señales de ubicación a criterio de la administración del hospital. Estas solicitudes de traducción de las señales del hospital se deben implementar durante la creación de nuevas señales.

F. Procedimiento para ajustar las solicitudes de equipo del hospital para garantizar acceso a idiomas

- F.1. Las áreas clínicas deben estar equipada con los dispositivos necesarios para la prestación rutinaria de servicios remotos de intérprete a través del teléfono. Las áreas de servicios que requieren dispositivos para la prestación rutinaria de servicios remotos de intérprete son, entre otros, los siguientes:
 - F.1.1. Todas las estaciones de registro de pacientes, asesoría financiera e ingreso.
 - F.1.2. Todas las estaciones de enfermería.
- F.2. Los dispositivos para permitir el acceso eficaz a los servicios remotos de intérprete pueden ser los siguientes:
 - F.2.1. Teléfonos con auriculares duales o audífonos
 - F.2.2. Teléfonos con altavoz
 - F.2.3. Teléfonos con capacidad de llamadas de tres para servicios telefónicos
- F.3. Se deben aplicar las normas actuales a todas las actividades nuevas de equipamientos que involucren servicios de telecomunicación del hospital, como renovaciones y la construcción de nuevas instalaciones.
 - F.3.1. Se debe incorporar la compra de nuevos equipos y el rediseño de instalaciones existentes al proceso continuo de adquisición de capital del hospital para satisfacer estos estándares.
 - F.3.2. La compra de equipo en los entornos médicos que más afectan la calidad de la atención, la seguridad del paciente y mejores resultados para el paciente serán designados para ser reparados de inmediato.

Apéndice A: Definiciones

Dominio limitado del inglés (LEP): La habilidad limitada o la incapacidad para hablar, leer, escribir o comprender el inglés a un nivel que permita a la persona interactuar de forma eficaz con proveedores de atención de salud u organismos de servicio social. (Anteproyecto de ley AB2739 del Senado de California).

Idiomas más frecuentes de Chinese Hospital: Grupo de pacientes de Chinese Hospital cuyo idioma primario, distinto al inglés, represente el 25%. Los idiomas más frecuentes en este momento son el chino y el inglés. El organismo rector debe, a su criterio, agregar o eliminar idiomas de la designación de idiomas más frecuentes en base a los datos demográficos cambiantes de los pacientes y al área de servicio del sistema del hospital.

Intérprete de atención de salud: Un intérprete de atención de salud es alguien que 1) se ha capacitado en la interpretación en el área de la atención de salud, 2) cumple el código profesional de ética y protocolo de intérpretes de atención de salud, 3) está bien informada sobre la terminología médica y 4) puede comunicar de forma precisa y completa de un idioma a otro. Un intérprete de atención de salud puede ser un proveedor o personal médico bilingüe o políglota. Los niños pequeños no tienen la formación, las habilidades ni las competencias, además de que no es apropiado éticamente, para ser intérpretes de atención de salud.

Proveedor bilingüe: Un profesional de atención de salud con dominio en más de un idioma, lo que permite que la persona rinde servicios directamente a pacientes con dominio limitado del inglés en sus idiomas distintos al inglés (National Council on Interpreting in Health Care [NCIHC]).

Intérprete ad Hoc: Una persona sin formación al que se le pide interpretar, como un familiar que interpreta para sus padres, un miembro bilingüe del personal que deja sus labores para interpretar o un bilingüe autodeclarado en una sala de espera del hospital que se ofrece como voluntario para interpretar. También se conoce como *intérprete por oportunidad* o *intérprete no profesional* (NCIHC).

Empleado o trabajador bilingüe: Un empleado con dominio de más de un idioma, a quien generalmente se llama para que interprete para pacientes con dominio limitado del inglés, pero que, por lo general, no se ha capacitado como intérprete profesional (NCIHC).

Empleado bilingüe calificado: Un empleado de Chinese Hospital que está titulado o autorizado para prestar servicios médicos, sociales médicos o de enfermería y ha cumplido los requisitos necesarios que verifiquen su condición bilingüe según el Departamento de Recursos Humanos.

Interpretación: El proceso de comprender y analizar un mensaje hablado o firmado y volver a expresar dicho mensaje de manera fiel, precisa y objetiva en otro idioma, considerando el contexto cultural y social (Sociedad Estadounidense para Pruebas y Materiales [ASTM] 2000). El propósito de la interpretación es permitir la comunicación entre dos o más personas que no hablan el mismo idioma del otro.

Resumen (Interpretación resumida): Una interpretación limitada que se centra solo en los puntos principales del diálogo interpretado y que elimina todos o la mayor parte de los detalles, no es una interpretación completa. El diálogo resumido no se considera aceptable en la interpretación en la atención de salud.

Plazo razonable: Se define para incluir un límite externo de 30 minutos para la prestación de servicios de interpretación para pacientes o representantes de pacientes LEP que necesitan asistencia lingüística. Este plazo se debe registrar desde que un médico está disponible para ver a un paciente hasta que se logra acceder a los servicios de interpretación. Para todas las enfermedades que requieran servicios médicos como urgencia médica, Chinese Hospital debe contratar los servicios de interpretación de forma inmediata con el mismo plazo que para la prestación de los servicios médicos.

Cargos bilingües necesarios: Un cargo que dentro de la descripción del cargo incluye el requisito de ser bilingüe en un idioma que no sea el inglés.

Documentos de registros vitales: Estos deben ser, entre otros, los documentos que contienen información para acceder a los servicios y beneficios de Chinese Hospital. Los siguientes documentos son ejemplos de documentos de registros vitales: 1) Consentimiento informado, 2) Instrucciones anticipadas, 3) formulario de consentimiento y de quejas, 4) avisos sobre la negación, reducción, modificación o término de servicios y beneficios y sobre el derecho de presentar un reclamo o una apelación.

REFERENCIAS:

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

Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (DHHS), *Guía para Beneficiarios de Ayuda Financiera Federal relacionada con el Título VI Prohibición contra la Discriminación por Origen Nacional que afecta a personas con dominio limitado del idioma inglés* (Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons), Registro Federal 68, 47311 (8 de agosto de 2003).

Código Gubernamental de California §§ 11135 y 7290 et seq.

Código de Salud y Seguridad de California § 1259

Oficina de Salud de Minorías, Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (DHHS), *Normas Nacionales para Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) en la Atención de Salud* (National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services [CLAS] in Health Care), Registro Federal 65, 80865 (22 de diciembre de 2000).

Estándares para Intérpretes Médicos de California: Principios Éticos, Protocolos y Lineamientos Sobre la Función y las Intervenciones del Intérprete (California Standards for Healthcare Interpreters: Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles and Intervention). Asociación de Intérpretes Médicos de California (2002): 69. (Disponible en http://www.calendow.org/Collection_Publications.aspx?coll_id=24&ItemID=314#)