

Ukiah Valley Medical Center

Adventist Health

- Entidad(es): Ukiah Valley Medical  
 Center Network: Northern California  
 Política corporativa para todo el sistema - Política corporativa N.º  
 Política estándar  
 Política modelo

Política y procedimiento de la(s) entidades N.º 10245  
 Departamento: Administración  
 Manual:

## POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE COMUNICACIÓN POR INTÉRPRETE

### RESUMEN/OBJETIVO DE LA POLÍTICA:

Definir los recursos dentro y fuera de Ukiah Valley Medical Center para comunicarse con los clientes con conocimientos limitados de idioma inglés o que no lo hablan. De este modo, podremos evaluar las necesidades de los pacientes y comunicar las instrucciones de atención al paciente y a su familia de manera más eficiente.

### DEFINICIONES:

No corresponde

### DEPARTAMENTOS/SERVICIOS AFECTADOS:

Todos

## POLÍTICA: CUMPLIMIENTO – ELEMENTOS CLAVE

### POLÍTICA:

Sin costo para el paciente y adicionalmente a los servicios ya disponibles en el establecimiento, el hospital hace todo lo razonable por ofrecer intérpretes, incluidos intérpretes de lenguaje de señas, para los pacientes/familiares que necesitan estos servicios. La información estará disponible y se publicará en las áreas de contacto inicial con el paciente. Esto incluye las áreas en las que el paciente se registra para recibir un servicio.

### PROCEDIMIENTO:

#### A. La interpretación es obligatoria en todas las comunicaciones médicas y legales, incluidos:

1. Consentimiento, riesgos y beneficios, opciones de tratamiento, evaluación, educación, información necesaria para el seguimiento/el alta.
2. Las interacciones sociales y las necesidades de atención básica no requieren la intervención de un intérprete calificado.

#### B. Hay disponible un servicio de interpretación de idiomas por teléfono durante las 24 horas para cualquier área de la organización que necesite servicios de interpretación:

1. Para acceder a la interpretación de idiomas por teléfono, llame a los intérpretes de Optimal Phone al 1-877-746-4674. No se necesita un código de acceso. Puede llamar cualquier empleado o médico.

- a. El personal de UVMC debe considerar una conversación de tres vías por altavoz o con un teléfono dual cuando utilice los servicios de intérpretes externos (paciente, miembro del personal/médico e intérprete).
  - b. El paciente y el médico o el enfermero deben participar de la llamada en conferencia con el intérprete para interpretaciones médicas.
  - c. El paciente y el miembro del personal deben participar de la llamada en conferencia con el intérprete para interpretaciones no médicas.
  - d. Informe su nombre y el departamento al que pertenece en UVMC.
  - e. Indique el idioma que desea y espere a que acceda el intérprete.
2. Para acceder a la interpretación de idiomas por Tele interpretación por Video (VRI, por sus siglas en inglés)
    - a. Busque un monitor de VRI portátil o ipad y enciéndalo.
    - b. Seleccione el idioma correspondiente por su icono en la pantalla.
    - c. Proteja la confidencialidad del paciente empleando exclusivamente estos recursos en un lugar donde pueda asegurar la confidencialidad del paciente, ya que el intérprete utilizará el altavoz.
    - d. Cuando el intérprete aparezca, preséntese y diga que pertenece a UVMC.
  3. Determine si hay un empleado en funciones en el departamento que pueda proveer las habilidades del idioma requerido.
    - a. Consulte la lista de intérpretes con habilidades bilingües dentro del centro e intente comunicarse con las personas disponibles que tengan las competencias adecuadas. **\*\*Tenga presente\*\*** que esta lista está clasificada según traducción médica y no médica.
      1. Se evalúan a los intérpretes internos antes de añadirlos a la lista.
      2. La evaluación de las habilidades de interpretación está a cargo de Optimal o de un servicio similar. La certificación está disponible en el legajo del empleado.
      3. El Departamento de Recursos Humanos lleva la lista de intérpretes internos.
    - b. La persona que interprete debe concluir el encuentro si la interpretación excede su nivel de conocimientos, y debe solicitar que se emplee otro intérprete o un intérprete certificado en su lugar.
  4. Determine si el paciente está acompañado por una persona que el paciente prefiere que actúe como su intérprete para la comunicación. El empleado o el médico hablarán con la persona designada por el paciente como su intérprete preferido y determinarán, a satisfacción del proveedor de atención médica, que la persona designada para actuar como intérprete puede transmitir el mensaje o las preguntas de manera eficiente para poder realizar la actividad médica necesaria. El personal del proveedor de atención médica tiene la obligación de rechazar la intervención de la persona designada como intérprete si no está satisfecho con las habilidades de la persona designada. No se recomienda el uso de niños.
  5. Si no hay servicios de interpretación de idiomas disponibles en el dialecto específico necesario,
    - a. Documente las medidas adoptadas para obtener un intérprete. Incluya los nombres de las personas a las que contactó.
    - b. Notifíquelo al supervisor general o al Director del Departamento.

### C. Personas con discapacidades auditivas

Los pacientes con discapacidades auditivas se comunican por diversos medios, incluidas las comunicaciones no verbales convencionales, como lectura de labios, lenguaje de señas, comunicación por escrito o combinaciones de estas. Debe hacerse lo posible para determinar qué método prefiere el paciente antes de obtener la asistencia necesaria.

1. Busque un monitor de VRI portátil y enciéndalo.
  - a. Obtenga el consentimiento del paciente para utilizarlo.
  - b. Seleccione la pestaña correspondiente para el lenguaje de señas e inicie la comunicación como se describe anteriormente en 2.B.
2. Alternativas
  - a. Determine si hay un empleado en funciones en el departamento que cuente con las habilidades del idioma requerido.
  - b. Consulte la lista de intérpretes para determinar si hay alguien que interprete en lenguaje de señas en el establecimiento, y comuníquese con el personal calificado disponible.
  - c. Determine si el paciente está acompañado por una persona competente que el paciente prefiere que actúe como su intérprete para la comunicación.
    1. El empleado o el médico hablarán con la persona designada por el paciente como su intérprete preferido y determinarán, a satisfacción del proveedor de atención médica, que la persona designada para actuar como intérprete puede transmitir el mensaje o las preguntas de manera eficiente para poder realizar la actividad médica necesaria.
    2. El personal del proveedor de atención médica tiene la obligación de rechazar la intervención de la persona designada como intérprete si no está satisfecho con las habilidades de la persona designada.
3. Si el paciente no tiene una fuente establecida de servicios de interpretación y no se considera que ninguno de los métodos de comunicación anteriores es adecuado, comuníquese con el Supervisor General. El Supervisor General o el representante del hospital se comunicarán con el servicio de intérpretes para sordos. Este servicio se llama Communiqué y tiene sede en Santa Rosa. Para las necesidades inmediatas o fuera del horario de atención, comuníquese con Communiqué (ver la Sección H a continuación).
4. Servicios programados. Debe recomendarse a los pacientes que vengan acompañados por la persona que habitualmente le presta servicios de interpretación. Si el paciente no tiene una fuente habitual de servicios de interpretación, debe contactar a Communiqué para arreglar los servicios de un intérprete.
5. El hospital garantizará el pago de los honorarios habituales de un intérprete cuando sea necesario un intérprete para garantizar una comunicación eficaz en situaciones médicas cruciales. El intérprete debe presentar un detalle de sus honorarios directamente a la Administración. Este detalle debe incluir el nombre del paciente, la fecha y la hora del servicio y la firma del representante del hospital que verificó los servicios. El hospital no pagará los servicios de interpretación prestados por el intérprete habitual del paciente, si lo tiene, ni los servicios de interpretación provistos por amigos o familiares del paciente si estas personas generalmente no cobran por los servicios que le brindan al paciente.
6. Paciente con discapacidades auditiva admitido en el hospital. Comuníquese con el Supervisor General para que le provea un teléfono T.D.D.
7. Uso del aparato de telecomunicación para sordos o T.D.D. (por sus siglas en inglés): Vea la política sobre Recepción de llamadas en T.D.D.

**D. Identificación del idioma:**

1. La portada y el Perfil de datos del paciente contendrán la siguiente información:
  - a. El idioma del paciente aparece en la portada para inglés, español u otro.
  - b. Una nota en el Perfil de datos del paciente con el idioma de comunicación fluida del paciente, si es distinto de inglés verbal.

**E. Documentación:**

1. El servicio de uno o más intérpretes se documenta en la historia clínica.
  - a. Consentimiento del paciente para usar los servicios de un intérprete o VRI.
  - b. Decisión del paciente de rechazar los servicios de interpretación y emplear a un familiar o un amigo adulto en su lugar.
  - c. Información leída o traducida para las personas con discapacidades visuales.
  - d. El servicio, por teléfono o vídeo, funcionó adecuadamente.
  - e. Los intérpretes deben firmar y fechar los formularios o los consentimientos que fueron traducidos.
  - f. Obtenga y documente el ID del intérprete cuando use el sistema VRI.
  - g. Documente el nombre y/o el ID del intérprete empleado en la historia clínica.

**F. Reclamos relacionados con los intérpretes:**

Vea la política sobre Reclamos y quejas.

**G. La Política de servicios de interpretación/comunicación debe ser revisada anualmente:**

**Esta política debe ser revisada y enviada a CDPH anualmente. Consulte el número de fax de la oficina de Redwood Coast/Santa Rosa en**

<http://www.cdph.ca.gov/certlic/facilities/Pages/LCDistrictOffices.aspx>

**H. Para comunicarse con Communiqué para la interpretación en lenguaje de señas estadounidense**

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., 707-546-6869

Radiollamada de Communiqué: Solicitudes urgentes, solo después del horario de atención 707-546-6869. Marque 2 o envíelas por correo electrónico a [CQER@att.blackberry.net](mailto:CQER@att.blackberry.net)

Solicitud por fax: Desde el formulario, llame a la oficina de Communiqué o visite el sitio web [www.communiqueinterpreting.com](http://www.communiqueinterpreting.com)

N.º de fax: 707-546-1770

Para hacer solicitudes en línea:

[www.communiqueinterpreting.com/request\\_an\\_interpreter.shtml](http://www.communiqueinterpreting.com/request_an_interpreter.shtml)

Para solicitar servicios de interpretación, brinde la siguiente información:

- A. Su nombre, número de teléfono y el nombre de la compañía
- B. Fecha del servicio de interpretación
- C. Hora de inicio y de finalización
- D. Dirección y número de habitación o número donde trabajará el intérprete
- E. Tipo de encargo (consulta médica, etc.)
- F. Nombre del cliente que necesita servicios de interpretación. Communiqué llamará para confirmar cuando haya programado los servicios de un intérprete.

**REFERENCIAS:**

**CALIFORNIA:**

**HAWAII:** Not applicable  
**OREGON:** Not applicable  
**WASHINGTON:** Not applicable

**CORPORATE AUTHOR:** Not applicable  
**SITE SPECIFIC POLICY OWNER:** VP - Patient Care Srvs  
**COLLABORATION:** Risk Manager AssIP/Accrediat/Risk

**APPROVED BY:**

**CORPORATE:** Not applicable  
**HOSPITAL:** ( 04/18/2016 ) Policy & Procedure Committee , ( 06/08/2016 ) Executive Committee , ( Not yet approved ) Governing Board,

**INDIVIDUAL:**

**REVIEW DATE:** 11/25/2014, 11/25/2014,  
**REVISION DATE:** 02/04/2014,  
**NEXT REVIEW DATE:**

**ATTACHMENTS:** <http://www.cdph.ca.gov/certlic/facilities/Pages/LCDistrictOffices.aspx>  
 (REFERENCED BY THIS DOCUMENT) [www.communiqueinterpreting.com](http://www.communiqueinterpreting.com)  
[www.communiqueinterpreting.com/request\\_an\\_interpreter.shtml](http://www.communiqueinterpreting.com/request_an_interpreter.shtml)

**OTHER DOCUMENTS:**  
 (WHICH REFERENCE THIS DOCUMENT)

**DISTRIBUTED TO:** Refer to **AFFECTED DEPARTMENTS/SERVICES** above

*Paper copies of this document may not be current and should not be relied on for official purposes. The current version is in Lucidoc at*

[https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=uvmc:10245\\$1](https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=uvmc:10245$1).

