



Temecula Valley HOSPITAL

MANUAL DE PRÁCTICAS CLÍNICAS SUMINISTRO DE SERVICIOS MÉDICOS

- Política
- Procedimiento
- Procedimiento estandarizado
- Lineamiento
- Plan

Título: INTÉRPRETE: ACCESO AL LENGUAJE PARA AQUELLOS CON CONOCIMIENTOS LIMITADOS DEL INGLÉS Y SUS PERSONAS SUSTITUTAS ENCARGADAS DE LA TOMA DE DECISIONES

ALCANCE:

- A. Personal: Médicos clínicos a cargo de pacientes y sus personas sustitutas encargadas de la toma de decisiones de quienes tengan conocimiento limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés).
- B. Lugar: Temecula Valley Hospital: 31700 Temecula Parkway, Temacula, CA 92592.

PROPÓSITO:

- A. El Temecula Valley Hospital (TVH) comprende la importancia de una comunicación efectiva entre sus pacientes y médicos, proveedores de tratamiento y servicios. El paciente tiene derecho a una comunicación efectiva entre él y el médico y es necesaria para la seguridad del paciente y para un cuidado de calidad del paciente. El propósito de ésta política es el de proporcionar los medios para los pacientes LEP y sus personas sustitutas encargadas de la toma de decisiones para entender sus condiciones de salud y opciones de tratamiento.

DEFINICIONES:

- A. Conocimientos limitados del inglés (LEP): Una limitada capacidad o incapacidad, para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que le permita a la persona interactuar efectivamente con los proveedores de servicios de salud.
- B. Interpretación por teléfono: Método de interpretación remota que ofrece los servicios de interpretación a través de la tecnología del teléfono. El interprete se encuentra en otro lugar físico, diferente al del paciente. La interpretación telefónica permite una conexión por audio entre el paciente, el médico u otro proveedor de servicios de salud, y el intérprete.

- C. Número financiero (FIN, por sus siglas en inglés): Número asignado al paciente específico para un encuentro con el hospital.
- D. TTY/TTD (teléfono de texto): Dispositivo telefónico disponible las 24 horas del día el cual conecta a la persona que llama a todas las extensiones.

POLÍTICA:

- A. TVH respeta el derecho de los pacientes a recibir información de manera que ellos comprendan.
- B. Los pacientes LEP de TVH y/o sus personas sustitutas encargadas de la toma de decisiones deberán contar con servicios provistos en su idioma principal o contar con servicios de interpretación durante el suministro de todos los servicios significativos de salud.
- C. Se les informará y animará a los pacientes de TVH y/o sus personas sustitutas encargadas de la toma de decisiones a participar en su tratamiento y plan de cuidado. El medio para determinar si existe una barrera de comunicación está basado en la declaración de necesidad del paciente o sus familiares y/o asesoría por parte del proveedor de servicios de salud.
- D. Al evaluar si existe una barrera, THV identificará las necesidades de comunicación oral y escrita en el lenguaje preferido del paciente, incluyendo el lenguaje preferido del paciente para tratar asuntos del cuidado de la salud.
- E. Los empleados nuevos de TVH recibirán capacitación respecto a ésta política, así como la adquisición de servicios de intérpretes como parte de su orientación de nuevos empleados. La capacitación sobre esta política y procedimiento para el equipo actual de TVH será incorporado a las capacitaciones actuales.
- F. La traducción de documentación escrita a otros idiomas se llevará a cabo a través del proveedor de servicios del idioma contratado. TVH no adoptará traducciones por sitios de Internet u otras instituciones sin antes pasar por el proveedor de servicios de los idiomas contratados para su traducción.
- G. TVH informará a los pacientes LEP que la capacidad de los intérpretes médicos calificados y/o apoyo del idioma está legalmente garantizado, es gratuito y estará disponible dentro de un periodo de tiempo razonable.
- H. Si el personal del médico habla el mismo idioma que el paciente, entonces no será necesario un intérprete para conversaciones sociales, para expresar o recibir mensajes simples, o para preguntas básicas y/o instrucciones generales (por ejemplo: instruir al paciente que usted desea bañarlos, comunicarles que un medicamento sirve para tratar sus dolores, etc.). Cualquier interpretación que requiera pedir o dar información médica detallada y/o consentimientos informados requiere el uso de un intérprete médico calificado disponible a través del proveedor de servicios del idioma contratado.
- I. Los servicios de Language Line se utilizarán para todas las necesidades de comunicación médica. Rogamos que los miembros de la familia se abstengan de interpretar información que no sean datos conversacionales básicos.
- J. Si los pacientes o los sustitutos encargados de la toma de decisiones insisten en hacer uso de amigos o familiares para servicios de interpretación, el personal de TVH también contará con un intérprete médico calificado que participará en la conversación para verificar que se represente una descripción precisa de la información comunicada al

personal del hospital y sus pacientes.

- K. Los hijos menores de edad y otros pacientes no se utilizarán para interpretar información.
- L. TVH proporciona acceso a pacientes LEP y sus sustitutos encargados de la toma de decisiones a todas las áreas de la clínica y de apoyo y este servicio está disponible durante todas las horas de operación sin ningún costo para el paciente o su familia.

REFERENCIAS:

1. Comisión Conjunta para la Acreditación de Estándares de Instituciones de Asistencia Médica del 2012
2. “Avance para una Comunicación Efectiva, Competencia Cultura y Cuidado Centrado en el Paciente y su Familia: un mapa para los hospitales”. Comisión Conjunta, 2010.
3. Título VI de la Ley de 1964 de los Derechos Civiles de los EE. UU., 42 U.S.C., 2000d.
4. Oficina de los Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Guía para Destinatarios del Apoyo Financiero Federal Respecto al Título VI de la Prohibición Contra Discriminación de Origen que Afecta a Personas No Aptas para Comunicarse en el Idioma Inglés, 68 Fed. Reg. 47311 (Agosto 8, 2003).
5. Código del Gobierno de California 11135 y 7290 et. seq.
6. Código de la Salud y Seguridad de California 1259.
7. Oficina de Salud de las Minorías, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Estándares Nacionales sobre Servicios Apropriados sobre Cultura y Lingüística (CLAS, por sus siglas en inglés) en el Cuidado de la Salud, 65 Fed. Reg. 80865 (Dic. 22, 2000).