

Acceso al idioma/ Política de Servicios del Intérprete

Propósito

Asegurar que todos los pacientes con dominio limitado del inglés (Limited English Proficient, LEP), los pacientes con deficiencias auditivas y los representantes autorizados sean capaces de entender sus condiciones médicas y opciones de tratamiento. Además, el propósito de la política es proporcionar pautas para que los médicos y el personal de John Muir Health (JMH) ofrezcan atención de calidad a sus pacientes LEP y a aquellos con deficiencias auditivas. Esta política cumple con las regulaciones federales y estatales vigentes y con las normas de Acreditación.

Política

- A. Los pacientes o el representante autorizado del paciente que tienen dominio limitado del inglés (LEP) o deficiencias auditivas, dispondrán de los servicios en su idioma natal o contarán con un intérprete durante la prestación de todos los servicios de salud significativos. Los servicios del intérprete estarán disponibles sin costo alguno para los pacientes y se proporcionarán de manera oportuna.
- B. Los médicos o el personal que no hablen el idioma de preferencia del paciente o del representante autorizado del paciente deben utilizar un intérprete calificado para los siguientes tipos de encuentros:
 1. Obtener el consentimiento informado.
 2. Discutir el proceso de No Reanimación y las decisiones del final de la vida.
 3. Discutir el proceso de donación de órganos.
 4. Obtener historiales médicos y realizar exámenes físicos.
 5. Explicar un diagnóstico, plan de tratamiento médico, pruebas, procedimientos o cirugía.
 6. Debatir sobre temas en conferencias de pacientes y familias o sesiones sobre educación de salud.
 7. Dar las instrucciones del alta.
 8. Facilitar intervenciones extensivas de trabajadores sociales o de manejo de casos.
 9. Tratar las quejas de los pacientes.
 10. Dar instrucciones sobre la medicación y explicar los posibles efectos secundarios.



11. Examinar asuntos jurídicos (directivas avanzadas, tutela, etc.).
 12. Aclarar los derechos y responsabilidades del paciente.
 13. Explicar el uso de la reclusión o la restricción.
 14. Obtener información financiera y de seguros.
 15. Hablar sobre cualquier cuestión o inquietud en materia de salud mental.
- C. Los intérpretes calificados que John Muir Health (JMH) ofrece se entrenarán y evaluarán de manera continua para asegurar que la interpretación para los servicios de salud sea completa y precisa. Los intérpretes calificados incluyen:
1. Un Intérprete Calificado Empleado (Qualified Employee Interpreter, QEI).
 2. Un intérprete telefónico contratado por JMH.
 3. Un intérprete *in situ* contratado por JMH.
 4. Un intérprete por video contratado por JMH.
- D. Todos los Documentos Fundamentales estarán disponibles en los idiomas de Gran Volumen de JMH. La traducción de otros materiales escritos del hospital quedará a discreción del personal emisor. Los Documentos Fundamentales que no se generen en una traducción escrita se traducirán oralmente al paciente o al representante autorizado. La traducción oral a los pacientes de todos los Documentos Fundamentales deberá ser documentada y la documentación deberá formar parte del historial médico. Los QEI no están autorizados para traducir los Documentos Fundamentales oralmente. La traducción oral de los Documentos Fundamentales deben hacerla los Intérpretes Telefónicos Contratados por JMH, los Intérpretes por Video Contratados por JMH o los Intérpretes *In Situ* Contratados por JMH.
- E. Si la situación se considera urgente o emergente a juicio del médico, se dará el tratamiento de acuerdo con la práctica médica habitual. Se procurarán intérpretes con rapidez, pero el tratamiento no se retrasará por esperar que llegue un Intérprete.
- F. Los intérpretes pueden acompañar a los pacientes en los procedimientos médicos, en la sala preoperatoria o en la Unidad de Cuidados Postanestesia, según corresponda.
- G. Si después de que un proveedor o miembro del personal le comunica a una persona con LEP sobre el derecho a servicios gratuitos de intérprete, la persona rechaza tales servicios y solicita servirse de un miembro adulto de la familia o amigo, el proveedor o el miembro del personal puede recurrir al familiar o amigo si el uso de tal persona no compromete la eficacia de los servicios ni viola la confidencialidad de la persona con LEP. El proveedor o miembro del personal debe documentar la declinación de la oferta de un intérprete en el historial médico de la persona LEP. Los menores de edad no pueden utilizarse como intérpretes excepto en emergencias documentadas.

- H. Todas las áreas de primer contacto con el paciente y atención al mismo estarán equipadas con herramientas para ayudar al paciente a identificar su idioma de preferencia, en caso de que las barreras de comunicación impidan que el personal del hospital determine de manera efectiva el idioma del paciente o del representante autorizado.
- I. JMH publicará avisos en lugares visibles que informen a los pacientes ya sus familias sobre la disponibilidad de Intérpretes gratuitos, una lista de idiomas para los que se disponga de servicios de intérprete, el procedimiento para obtener un intérprete y el número de teléfono donde se pueden presentar quejas. También se incluye un mecanismo para encargarse de la comunicación TDD para personas con discapacidad auditiva. Este aviso se traducirá a los idiomas de gran volumen (español) de JMH.
- J. JMH realizará una revisión periódica de las necesidades de acceso a idiomas de 1) la población del área geográfica atendida y 2) la población de pacientes real atendida. La revisión identificará los Idiomas de Gran Volumen en la comunidad y la población de pacientes. Los resultados de la revisión periódica serán evaluados por el Comité Asesor de Entendimiento Cultural. Las recomendaciones se presentarán a los directores de los departamentos y al Comité de Operaciones cuando corresponda.
- K. Las políticas relativas a la asistencia lingüística para cualquier paciente con barreras de idioma y comunicación se revisarán anualmente.
- L. Los Coordinadores de Relaciones con el Paciente tratarán cualquier queja de acceso a los idiomas o servicios de intérprete de los pacientes.

Definiciones

Idiomas de Gran Volumen: son los grupos de idiomas que comprenden el cinco por ciento o 1,000, lo que sea menor, de la población de personas que puedan encontrarse en el área de servicio geográfico de la instalación o de la población de pacientes reales. Actualmente, el idioma de gran volumen de John Muir Health es el español.

Interpretación: es el servicio de interpretación oral de un idioma en un segundo idioma y viceversa para facilitar el intercambio de comunicación entre dos o más personas que hablan diferentes idiomas.

Intérpretes Telefónicos Contratados por JMH: es una forma de interpretación a distancia que ofrece la entrega de servicios de intérprete por teléfono las 24 horas del día. Los intérpretes telefónicos también pueden traducir documentos fundamentales y no fundamentales.

Intérpretes *In Situ* Contratados por JMH: es un intérprete médico enviado por una agencia contratada por JMH para proporcionar servicios de interpretación *in situ*. Los intérpretes *in situ* también pueden traducir documentos fundamentales y no fundamentales.



Intérpretes por Video Contratados por JMH: es una forma de interpretación a distancia que ofrece la entrega de servicios de intérprete las 24 horas por video o teléfono a través de la Red de Intérpretes de Atención de Salud. Los intérpretes por video también pueden traducir documentos fundamentales y no fundamentales.

Barreras de idioma o comunicación: son las barreras a las que se enfrentan las personas de habla inglesa limitada o las barreras que encuentran las personas sordas y cuyo idioma de preferencia es el lenguaje de señas.

Dominio limitado del inglés (LEP): es la incapacidad para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que le permita interactuar de manera efectiva con los proveedores de atención de salud o comprender y participar en su atención médica.

Traducción oral: es la traducción oral de formularios o documentos escritos en un idioma a otro por un intérprete calificado.

Representante Autorizado del Paciente: es la persona autorizada por la ley, el paciente o la política del hospital para actuar en nombre de un paciente que carece de capacidad para tomar decisiones.

Intérprete Calificado: en un individuo que 1) se ha capacitado en la interpretación de atención médica, 2) se ha evaluado para la fluidez en los idiomas en los que interpretan, incluido el lenguaje de señas estadounidense, 3) se adhiere al código profesional de la ética y los protocolos de los intérpretes de atención médica, 4) es competente en terminología médica y 5) puede convertir de manera exacta y completa la información de un idioma a otro. Un Intérprete calificado de JMH es uno de los siguientes:

- Un Intérprete Calificado Empleado (QEI).
- Un intérprete telefónico contratado por JMH.
- Un intérprete *in situ* contratado por JMH.
- Un intérprete por video contratado por JMH

Intérprete Calificado Empleado (QEI): es un empleado bilingüe que ha completado exitosamente la capacitación QEI de John Muir Health y aprobó la evaluación de dominio del idioma.

Teléfonos TDD: es un dispositivo que permite a los individuos sordos, con deficiencias auditivas o del habla comunicarse mediante teléfonos de texto. El dispositivo se parece a una pequeña máquina de escribir con una pantalla de visualización y permite a la persona escribir mensajes de texto a través de la línea telefónica a otros usuarios TDD. El Servicio de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) permite que una persona que usa un teléfono TDD se comunique con una persona que no usa tales servicios. El servicio también funciona a la inversa para permitir que los que no son usuarios llamen a un usuario TDD. El CRS está disponible 24/7 sin cargo adicional (aparte de las tarifas telefónicas estándar).

Traducción: es la conversión del texto escrito en un idioma en un texto escrito en un idioma diferente, que corresponde y es equivalente en significado al texto en el primer idioma.

Documentos Fundamentales: son los documentos que proporcionan a los pacientes acceso efectivo a un programa, derecho o servicio en particular. Los Documentos Fundamentales incluyen, pero no se limitan a, documentos que contienen información para tener acceso a los servicios y/o beneficios de JMH. Los siguientes tipos de documentos son ejemplos de documentos fundamentales:

- Consentimiento Informado
- Condiciones de Admisión
- Directivas Avanzadas
- Formularios de Consentimiento y Quejas
- Formularios de ingreso con potencial para consecuencias importantes para la salud
- Avisos relativos a la denegación, reducción, modificación o terminación de servicios y beneficios y el derecho a presentar una queja o apelación
- Avisos para asesorar a las personas LEP en cuanto a servicios gratuitos de asistencia en materia de idiomas o solicitudes para participar en un programa o actividad o recibir beneficios o servicios.

Preguntas y quejas

Preguntas

Llame al (925) 941-7900, Opción 3

Quejas

Las personas que deseen presentar un reclamo o queja deben dirigirse a la Gestión de Calidad y hablar con un Coordinador de Relaciones con el Paciente. El coordinador tomará el reclamo o queja y responderá al paciente en un plazo de 30 días. Si el paciente no desea presentar su queja en John Muir Health, se le proporcionará una lista con los nombres de agencias y sus números de teléfono, así como instrucciones sobre cómo presentar una queja a través de esas entidades, entre las que se incluyen la Licencia del Estado de California y la Oficina de Certificación: llame al 1-800-554-0352, TDD 1-800-735-2929, visite <http://hfcis.cdph.ca.gov/o> escriba al Administrador del Distrito a la siguiente dirección: 850 Marina Bay Parkway, Building P, 1st Floor, Richmond, CA 94804.

El paciente también puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, disponible por vía electrónica a través de los portales de la Oficina de Denuncia de los Derechos Civiles, en <http://ocrporta.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correspondencia o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F HH Building, Washington, D.C 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

