



SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN, ASISTENCIA PARA LA COMUNICACIÓN Y
ADAPTACIONES DISPONIBLES PARA
PACIENTES Y VISITANTES

OBJETIVO:

Enloe Medical Center (EMC) se ha comprometido a brindar asistencia de calidad para la comunicación, recursos para personas con discapacidad, servicios y materiales, cuando sean necesarios para facilitar una comunicación eficaz, clara y comprensible entre los pacientes, los empleados de EMC y los profesionales de la salud.

POLÍTICA:

- Se ofrece asistencia a las personas sordas, con discapacidad auditiva, ciegas, legalmente ciegas, con visión limitada o reducida, con dificultades físicas, cognitivas o de comunicación verbal, incluidas las personas que no tienen o tienen conocimientos limitados del idioma inglés.
- Contamos con intérpretes calificados y servicios de interpretación a distancia por audio y video las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con acceso a más de 200 idiomas.
 - Un intérprete calificado se define como “un intérprete que es capaz de interpretar con eficacia, precisión e imparcialidad, tanto de manera receptiva como expresiva, utilizando el vocabulario especializado necesario”.
 - Para brindarle al paciente una experiencia de interpretación de la máxima calidad, el personal debe minimizar todas las conversaciones que no sean fundamentales durante la sesión de interpretación. Los intérpretes comunicarán al paciente todas las conversaciones que se produzcan durante la sesión.
 - Servicios de interpretación a distancia por video (VRI, por sus siglas en inglés): Incluye el uso de audio (solo teléfono) y iPads con video. Estos pueden utilizarse para la interpretación de idiomas, así como para acceder al lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés). Cuando utilice video, asegúrese de que haya disponible una conexión de alta velocidad con una imagen nítida para que la comunicación sea de calidad.
 - Intérpretes de lenguaje de señas americano (ASL).
 - EMC no tiene intérpretes de ASL en las instalaciones. Sin embargo, los servicios de un intérprete de ASL pueden programarse con anticipación, o se le pueden ofrecer o el paciente puede solicitarlos en el momento de su llegada. Se hará lo posible por conseguir un intérprete presencial de ASL para el paciente cuando este lo solicite. Los intérpretes de ASL administran su propia disponibilidad y, por lo tanto, no podemos garantizarla. Consulte el apéndice A para saber cómo solicitar un intérprete presencial de ASL.
 - Deben utilizarse dispositivos de interpretación a distancia por video (VRI) cuando el estado de salud del paciente requiera una comunicación inmediata y/o cuando no se disponga de un intérprete presencial de ASL.
 - Los intérpretes para personas sordas se considerarán calificados si cuentan con una certificación de interpretación para sordos.

- El idioma principal, y las necesidades de movilidad y comunicación del paciente se registrará en la historia clínica.
- Los recursos para personas con discapacidad, los servicios y los materiales disponibles en EMC se enumeran en el Apéndice A, lo cual incluye una lista de los servicios que se ofrecen para las personas con problemas de movilidad.
- El personal de EMC hará todo lo posible para identificar y brindar asistencia lingüística y de comunicación en el momento oportuno una vez que se haya detectado la necesidad.
- Se puede recurrir al personal para interpretaciones que no sean clínicas, por ejemplo, para obtener la información demográfica u otro tipo de información no clínica.
- La información médica debe comunicarse a través de servicios profesionales de interpretación (VRI). No se debe recurrir a los amigos o familiares del paciente para que interpreten cuando se hable de información médica. Únicamente se puede solicitar su ayuda para la interpretación de conversaciones cotidianas.
- Siempre que se empleen los servicios de un intérprete, para cada sesión, debe dejarse un registro en la historia clínica del tipo de servicios de interpretación, y/o del nombre y número del intérprete.
- Al recibir la solicitud, el departamento correspondiente configurará el dispositivo de comunicación para el paciente.
- En las áreas de entrada de todas las instalaciones de Enloe, se han colocado letreros que sirven para notificar a los pacientes y familiares sobre la disponibilidad y el método para acceder a los servicios de interpretación. También se indica el número de teléfono, la dirección y el número de TDD (dispositivo de telecomunicación para personas con problemas de audición) donde se pueden presentar las quejas.
- Se ofrece una variedad de información y material educativo en diferentes idiomas para mejorar la atención de los pacientes que no hablan inglés.
- Los intérpretes locales para personas sordas pueden solicitar que se les incluya en la lista de intérpretes aprobados de Enloe si presentan sus credenciales en la Administración de Enfermería y se les pagará por sus servicios. Los familiares u otros intérpretes que no estén aprobados no recibirán ningún pago por sus servicios. Los intérpretes aprobados enviarán una factura a Cuentas por Pagar. Luego, la factura se transferirá para la aprobación del pago.
- De conformidad con la Sección 1259 del Código de Salud y Seguridad de California, esta política se encuentra a disposición del público en <https://www.enloe.org/for-patients-visitors/language-assistance-nondiscrimination/>

REFERENCIAS:

- *Ley para Estadounidenses con Discapacidades, Preguntas y Respuestas*, Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo, Departamento de Justicia de EE. UU., División de Derechos Civiles, septiembre de 1992.
- Código de Salud y Seguridad de California, Sección 1259
- Título 28 del CFR (Código de Reglamentos Federales), Parte 36.303

APÉNDICE A
RECURSOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, SERVICIOS Y MATERIALES DISPONIBLES

	Cómo se obtiene
Intérpretes de lenguaje de señas americano	EMC no tiene intérpretes de ASL en las instalaciones. Sin embargo, los servicios de un intérprete de ASL pueden programarse con anticipación, o se le pueden ofrecer o el paciente puede solicitarlos en el momento de su llegada. Para solicitar un intérprete presencial de ASL para una necesidad futura programada, complete la solicitud de Wufoo en Inside.enloe o llame directamente al 530-332-7234. Las solicitudes para necesidades inmediatas deben presentarse de la siguiente manera: De lunes a viernes (8 a. m. a 5 p. m.) llame al 530-332-7234. Fuera del horario de atención al público, póngase en contacto con la persona encargada de la supervisión administrativa de enfermería.
Servicios de interpretación a distancia por video (VRI) para personas sordas y/o con conocimientos limitados del idioma inglés	El equipo de servicios de interpretación a distancia por video (VRI, por sus siglas en inglés) brinda servicios de traducción para personas sordas y personas con conocimientos limitados del idioma inglés. Cantidad de idiomas disponibles:____. En la mayoría de las unidades, se dispone de iPads para la interpretación por video y teléfonos solo con audio. Cuando utilice un dispositivo para la interpretación a distancia por video, asegúrese de que haya disponible una conexión de alta velocidad con una imagen y un audio nítidos para que la comunicación sea de calidad. Limite todas las conversaciones que no sean fundamentales en el área, ya que el intérprete comunicará todas las conversaciones y la información que se produzca en la sala.
Dispositivo de telecomunicación para personas con problemas de audición	Disponible en las instalaciones principales. Póngase en contacto con la central telefónica para tener acceso.
Teléfono amplificado	Disponible en las instalaciones principales. Póngase en contacto con la central telefónica para tener acceso.
Televisión con subtítulos cerrados	Disponible en todas las áreas con televisión.
Tablero de imágenes	Hay imágenes disponibles en las Unidades de Enfermería. Los documentos organizativos también están disponibles en formato impreso.
Braille	Todas las señales de dirección tienen braille incorporado.
Materiales educativos, documentos de consentimiento disponibles en español	El programa educativo para pacientes <i>Krames on Demand</i> se traduce a varios idiomas. El texto puede ampliarse. Los documentos de consentimiento están disponibles para que los pacientes los vean en español antes de firmar la versión en inglés. También se dispone de diversos materiales educativos específicos en español y algunos en hmong.
Texto ampliado	Los materiales educativos se pueden imprimir con el texto ampliado.
Animales de servicio	Los animales de servicio son bienvenidos.

También ponemos a disposición de nuestros clientes:

Servicio de estacionamiento, sillas de ruedas disponibles para su uso, entradas y rampas para sillas de ruedas, ascensores, baños públicos accesibles, acceso en silla de ruedas a todas las áreas, luces de llamada a enfermería de pulsador suave o por soplido, luces de llamada a enfermería manuales o accionadas desde la cama, dispositivos para el traslado de pacientes.

APÉNDICE B
EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL USO DE
INTÉRPRETES NO APROBADOS PARA PERSONAS SORDAS

Por la presente, reconozco que el personal de Enloe Medical Center me ha ofrecido los servicios de un *intérprete para personas sordas*, pero deseo utilizar los servicios de _____, que no es un *intérprete para personas sordas* aprobado para brindar servicios a Enloe Medical Center.

Entiendo que Enloe Medical Center no es responsable de la comunicación ni el pago de un intérprete que no ha cumplido con los requisitos de calificación de Enloe Medical Center.

Firma del paciente

Fecha

Firma de testigo

Fecha

Nombre del testigo en letra de molde

**Coloque el original en la historia clínica y entregue una copia al paciente.*

Etiqueta del paciente

APÉNDICE C

La definición de recurso para personas con discapacidad y servicios, según el Código de Reglamentos Federales (28CFR §36.303), incluye los siguientes ejemplos:

- intérpretes calificados en las instalaciones o a través de servicios de interpretación a distancia por video (VRI); anotadores; servicios de transcripción asistida por computadora en tiempo real; materiales escritos; intercambio de notas escritas; amplificadores de auricular de teléfono; dispositivos de asistencia auditiva; sistemas de asistencia auditiva; teléfonos compatibles con audífonos; decodificadores de subtítulos cerrados; subtítulos abiertos y cerrados, incluidos subtítulos en tiempo real; productos y sistemas de telecomunicación por medio de voz, texto y video, incluidos teléfonos de texto (TTY), videoteléfonos y teléfonos con subtítulos, u otros dispositivos de telecomunicación igualmente eficaces; pantallas de videotexto; tecnologías electrónicas y de la información accesibles; u otros métodos eficaces para que las personas sordas o con problemas de audición puedan acceder a la información transmitida por vía oral;
- lectores calificados; textos grabados; grabaciones de audio; materiales y pantallas braille; software de lectura de pantalla; software de ampliación; lectores ópticos; programas de audio secundario (SAP); materiales con letra grande; tecnologías electrónicas y de la información accesibles; u otros métodos eficaces para que las personas ciegas o con visión reducida puedan acceder a los materiales proporcionados de forma visual;
- adquisición o modificación de equipos o dispositivos, y
- otros servicios y acciones similares.