

CASA COLINA HOSPITAL AND CENTERS FOR HEALTHCARE ADMINISTRACIÓN

Título: Intérpretes de idiomas (lengua extranjera)

Elaborado: 5/88

Revisado: 1/13, 7/14, 11/17, 11/18, 10/19

Revisado: 7/90, 4/93, 3/94, 3/97, 2/03, 9/04, 5/05, 10/11, 10/14, 5/15, 1/16, 10/16

Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare brinda servicios a una población culturalmente diversa. Los pacientes con Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y sus familias deben tener la seguridad de poder proporcionar de manera efectiva al personal del hospital una declaración clara de su condición médica e historial médico, y de entender la evaluación del proveedor de su condición médica y las opciones de tratamiento médico. Esto es esencial para ofrecer al paciente un cuidado de salud de calidad.

POLÍTICA

Los pacientes/encargados de tomar decisiones en Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare que tienen un Dominio Limitado del Inglés (LEP) recibirán servicios en su lengua materna o servicios de interpretación al recibir cualquier servicio de salud importante. Los servicios de interpretación deberán estar disponibles en un plazo razonable sin costo alguno para el paciente. La política de esta organización establece que toda la comunicación entre el personal de salud y los pacientes se debe producir de una manera culturalmente competente y efectiva.

OBJETIVO

Establecer, desarrollar e implementar un plan para la prestación de la comunicación culturalmente competente y efectiva para los pacientes¹. Asegurar que los pacientes con LEP y sus representantes para la toma de decisiones puedan entender las condiciones médicas del paciente y sus opciones de tratamiento, y garantizar que Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare están proporcionando todos los recursos disponibles para la comunicación efectiva.

ALCANCE Y APLICABILIDAD

Esta es una política para toda la organización, y se aplica a todos los ámbitos del cuidado de salud.

DEFINICIÓN

La comunicación efectiva se define como el establecimiento conjunto y exitoso del sentido en el intercambio de información entre pacientes y proveedores de salud, para permitir a los pacientes participar activamente en su cuidado de salud desde la admisión a la institución hasta el alta, y garantizar la comprensión de las responsabilidades del paciente y el proveedor.

La competencia cultural se define como la capacidad de los proveedores y las organizaciones de salud para entender y responder con eficacia a las necesidades culturales y lingüísticas presentadas por el paciente en las interacciones del cuidado de salud.

¹ El término "paciente" se refiere a la persona que recibe la atención y, en su caso, la familia del paciente y/o el representante autorizado del paciente.

La interpretación se define como la conversión de un mensaje hablado en un idioma de origen a un mensaje equivalente en el idioma meta.

La traducción se define como la conversión de textos escritos de un idioma a otro.

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL CULTURAL DE LA COMUNIDAD

Como parte del proceso para la planificación de la prestación de atención, tratamiento y servicios, la organización utiliza datos estadísticos de la Oficina del Censo de Estados Unidos, así como los perfiles demográficos actuales de la ciudad para identificar los marcadores étnicos y culturales significativos de su área de servicio demográfica primaria. Estos indicadores deben tomar en cuenta el diseño y la prestación de la atención, el tratamiento y el servicio.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN DEL PACIENTE

Después de la admisión y/o la presentación inicial de la atención, la organización reunirá la siguiente información sobre cada paciente y la documentará en el expediente médico del paciente.

1. La raza y grupo étnico.
2. El idioma principal, las barreras de la comunicación, el método preferido de comunicación, y las necesidades de comunicación oral y escrita, incluyendo el idioma preferido del paciente para la discusión de su cuidado de salud.
3. La presencia de cualquier impedimento visual, auditivo, cognitivo o del habla.
4. Una evaluación del estado cognitivo del paciente.

PRESENCIA DE PERSONAL DE APOYO PARA EL PACIENTE

La organización debe tener en cuenta la presencia de una persona de apoyo de elección del paciente, a menos que la presencia de la persona infrinja en los derechos o la seguridad de los demás, o esté contraindicada médica o terapéuticamente. El individuo puede o no ser el representante del paciente para la toma de decisiones o su representante legal.

EDUCACIÓN DEL PERSONAL SOBRE LA CULTURA Y LA COMUNICACIÓN

El personal recibirá educación sobre temas relacionados a la comunicación culturalmente competente y efectiva. Este tipo de educación se ofrecerá después de la contratación del personal (dentro de los periodos de prueba establecidos). Los componentes clave de esta formación incluyen:

1. El impacto de las barreras del idioma en la atención del paciente;
2. Cuándo y cómo llamar a un intérprete;
3. El uso de intérpretes en el sitio e intérpretes telefónicos;
4. El uso de amigos o familiares como intérpretes;
5. Acceso a los servicios para las personas con impedimentos visuales y auditivos.
6. Cuestiones culturales en la salud y la comunicación.

IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN O

INTERPRETACIÓN

Tras la admisión o la entrada a la institución, la organización deberá identificar si el paciente tiene necesidad de servicios de traducción o interpretación. Esto se logra mediante la determinación de la lengua materna del paciente y de las barreras lingüísticas para la comunicación eficaz. Al ingresar, se documentará la existencia de la barrera lingüística en el expediente médico del paciente. La Evaluación de Educación para la Admisión del Paciente se utilizará para registrar si el paciente habla un idioma distinto al inglés, si es incapaz de leer inglés, si existe un déficit de comunicación, limitaciones cognitivas, auditivas y visuales, y los métodos de aprendizaje preferidos.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN

Si es necesario, se proporcionarán servicios de traducción para satisfacer las necesidades de atención del paciente. Los pacientes/familias son informados de la disponibilidad de los servicios de interpretación a través de publicaciones y avisos en las áreas de atención al paciente (como mínimo en el área de admisión, la entrada, y las áreas de consulta externa), así como por el personal médico. También se proporcionarán notificaciones por medio de una o más de las siguientes formas: difusión de documentos, menús de correo de voz de teléfono, folletos, materiales de marketing y/u organizaciones de base comunitaria.

La información escrita, como los formularios de consentimiento y las instrucciones de alta, se proporcionará al paciente en su lengua materna si existe evidencia documentada en el expediente médico de que el paciente es incapaz de comprender adecuadamente la información escrita en el idioma inglés.

La política de “Interpretes de idiomas” de la organización está disponible en inglés y en español en el sitio web de Casa Colina, junto con un Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia de idiomas.

Documentos traducidos predeterminados

La organización reconoce que existen documentos importantes que deben estar disponibles para los pacientes que no pueden leer estos documentos en el idioma inglés. Estos documentos son:

1. Condiciones de admisión y consentimiento para el tratamiento
2. Consentimiento informado
3. Derechos del paciente
4. Aviso de privacidad del paciente
5. Aviso de servicios de intérprete
6. “Speak Up” informativo

Estos documentos se proporcionarán en forma escrita para aquellos idiomas que conforman más del 5% del área geográfica de servicio principal de la organización, según lo determinado por las estadísticas gubernamentales. La traducción de documentos vitales se hará en otros idiomas con el tiempo.

Servicios de traducción según sean necesarios

Los miembros del personal de la organización pueden proporcionar servicios de traducción, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

1. Educación formal en el idioma meta (con capacidad demostrada para leer y escribir),
2. Capacidad para leer y escribir en el idioma inglés,
3. Conocimiento y experiencia con la cultura de la audiencia
4. Experiencia relevante en temas de salud.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Al utilizar servicios de interpretación, Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare debe utilizar y divulgar Información de Salud Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) relacionada con un individuo sin la autorización del individuo como para un procedimiento de salud, de conformidad con la Regla de Privacidad, de las siguientes maneras:

1. Cuando el intérprete es un miembro de la fuerza laboral de la organización (es decir, un empleado bilingüe, un intérprete con contrato que es parte del personal, o un voluntario) según se define en 45 CFR 160.103.
2. Cuando una persona o institución, que no es miembro de la fuerza laboral, se dedica a la prestación de servicios de interpretación en nombre de la organización, como un asociado comercial, tal como se define en 45 CFR 160.103. Los asociados comerciales incluyen:
 - Empresas comerciales privadas
 - Organizaciones de la comunidad
 - Líneas telefónicas de servicio de intérpretes
 - Los acuerdos de servicio para los servicios de intérprete deberán cumplir con los requisitos de la Regla de Privacidad del acuerdo de asociados comerciales.
3. Cuando un intérprete es miembro de la familia de un paciente, un amigo cercano o cualquier otra persona identificada por el paciente como su intérprete durante su hospitalización, Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare puede utilizar o divulgar la PHI del paciente sin su autorización.
 - Al igual que con otras divulgaciones de información a familiares, amigos u otras personas que el paciente determine que estarán involucradas en su cuidado cuando el paciente está presente, la organización puede obtener el consentimiento del paciente o inferir razonablemente, con base en el ejercicio de su juicio profesional, que el paciente no se opone a la divulgación de la PHI al intérprete. 45 CFR 164.510(b)(2).

Uso de familiares y amigos como intérpretes

No se recomienda que los familiares y/o amigos del paciente proporcionen servicios de interpretación para sus necesidades de cuidado de salud debido a problemas de competencia de interpretación, confidencialidad, privacidad y conflicto de intereses. Los familiares pueden prestar servicios de interpretación no médicos (por ejemplo, explicar los horarios de visita, orientar al paciente sobre el entorno de la habitación, etc.).

Casa Colina dependerá de un adulto que acompaña al paciente con dominio limitado del inglés para interpretar o facilitar la comunicación, excepto:

- En caso de una emergencia que implica una amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de una persona o del público donde no se dispone de ningún intérprete calificado para la persona con dominio limitado del inglés inmediatamente.

Los niños no se utilizarán para interpretar, con el fin de garantizar la confidencialidad de la

información y la comunicación precisa.

Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare tiene un contrato con **Language Line** para los servicios profesionales de interpretación. Si es necesario, se proporcionarán servicios de interpretación para satisfacer las necesidades de atención del paciente. Los servicios de interpretación medicamente necesarios serán gratuitos para el paciente. Las siguientes normas regulan la prestación de servicios de interpretación: **Language Line – 866-874-3972**

Uso del personal como intérpretes

Los miembros del personal de la organización pueden prestar servicios de interpretación de información médica, siempre y cuando cuenten con la capacitación adecuada y se consideren competentes para hacerlo. El personal que proporciona estos servicios de interpretación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Formación básica:

1. El impacto de las barreras del idioma en la atención del paciente;
2. Cuándo y cómo llamar a un intérprete;
3. Cómo trabajar con intérpretes en el sitio e intérpretes telefónicos;
4. El uso de amigos y familiares como intérpretes;
5. La dinámica de la relación triádica (paciente - intérprete - personal/proveedor);
6. Asuntos éticos y legales; y
7. Negociación de cuestiones culturales en la salud y la comunicación.

Validación de competencia:

1. Competencia en inglés y los idiomas que se utilizarán para la interpretación.
2. Competencia en el uso de terminología médica básica.
3. Capacidad para interpretar entre el par de idiomas que se está utilizando.
4. Capacidad para interpretar un mensaje pronunciado en un idioma de origen en un mensaje equivalente en el idioma meta para que el destinatario responda al mensaje tal como si lo hubiera escuchado en el idioma original; las medidas clave de tal interpretación son la exactitud y la integridad.
5. Entendimiento de las “palabras intraducibles”, que representan conceptos de la lengua de origen para los que no existe un equivalente en la sociedad de la lengua meta.
6. Capacidad para gestionar el flujo de comunicación entre el paciente y el personal/proveedor. (Esto incluye la atención a la dinámica interpersonal entre el paciente y el personal/ proveedor, así como la gestión de la relación triádica para que el paciente y el personal/proveedor se relacionen entre sí.)

Documentación de servicios de interpretación

El uso de un intérprete para la comunicación de información relacionada con la atención de salud del paciente deberá ser documentado en el expediente médico del paciente. La documentación debe incluir la identidad del individuo o servicio que proporcionó el servicio de interpretación.

AVISO DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN PARA LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS VISUALES Y AUDITIVOS

Casa Colina tomará todas las medidas necesarias para proporcionar una comunicación efectiva a aquellos pacientes que tienen impedimentos significativos visuales y/o auditivos para sus necesidades médicas, sin costo adicional. Estos servicios deben incluir, pero no necesariamente limitarse a:

1. Proporcionar materiales escritos en letra grande.
2. El uso de los servicios de lenguaje de señas.
3. El uso de dispositivos telefónicos de acceso para la comunicación de las personas con impedimentos auditivos (que se encuentran en los mostradores de recepción para pacientes hospitalizados y ambulatorios).

Monitoreo de las necesidades de lenguaje e implementación

Sobre una base continua, Casa Colina evaluará los cambios demográficos, los tipos de servicios y otros tipos de necesidades que requieran la reevaluación de esta política y sus procedimientos. Además, Casa Colina evaluará periódicamente la eficacia de estos procedimientos, incluyendo, pero no limitado a los mecanismos para garantizar los servicios de interpretación, los equipos utilizados para los servicios de asistencia con el idioma, las denuncias presentadas por las personas con LEP (domino limitado del inglés), los comentarios de los pacientes y las organizaciones comunitarias, etc.

REFERENCIAS

De la sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA, por sus siglas en inglés)

Código H&S, Sección 1259

Normas de la Comisión Conjunta – HR.01.02.01 EP1, RI.01.01.03 EP1-3, PC.02.01.21, RC.01.01.01

Título 22 de CA, Artículo 721 70721 (b)

HIPAA Sección 164.510 (b)(2)

Departamento de Salud y Servicios Humanos, hhs.gov, Preguntas frecuentes sobre HIPAA: *¿Un proveedor médico cubierto debe obtener la autorización de un individuo para utilizar o divulgar su información médica protegida a un intérprete?*, última actualización 11/24/2006, http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/faq/business_associates/760.html; último acceso: junio de 2014.

ARCHIVOS ADJUNTOS:

Cómo utilizar su Uniphone 1140

-Fin-