

## BARTON MEMORIAL HOSPITAL

### PÓLIZA Y PROCEDIMIENTO

<u>DEPARTAMENTO:</u> Para todo el sistema	<u>FECHA DE EMISIÓN</u>	<u>FECHA DE REVISIÓN</u>
<u>TÍTULO:</u> Póliza de Interpretación Oral Lingüística	Septiembre del 2010	12/13 5/14
<u>PRESENTADO POR:</u> Tracy Young, COORDINADORA DE SERVICIOS DE ACCESO LINGÜÍSTICO (LAS, según sus iniciales en inglés)		PC 0X.0X.0X RC 02.01.01; RI 01.01.03; PC 04.01.05

#### PROPÓSITO :

El estatuto legal más significativo en cuanto al acceso lingüístico es el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Conforme al Título VI, ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal puede discriminar en base a origen nacional, incluyendo idioma, y por lo tanto aplica a inmigrantes de dominio limitado del inglés (*LEP*, según sus iniciales en inglés). Para garantizar el cumplimiento del Título VI, el Presidente Clinton emitió la Orden Ejecutiva 13166 en el año 2000. La administración del presidente Bush confirmó esta orden ejecutiva en el 2002 en un memorándum del Fiscal Asistente, el General Ralph F. Boyd, Jr., el cual fue comunicado a los Jefes de Agencias Federales, Consejos Generales y Directores de Derechos Civiles.

Las normas sobre las mejores prácticas imponen el uso de intérpretes capacitados. Los intérpretes médicos de Barton Health están entrenados, calificados, y se atienen a un código profesional de ética y a las pólizas de confidencialidad y privacidad de Barton Health. Barton Health también utiliza los servicios de intérpretes médicos contratados externamente que han sido asesorados y capacitados en la interpretación médica. Estos intérpretes se utilizan para los idiomas que se solicitan con menos frecuencia y que no están inmediatamente disponibles en el Hospital. Estos intérpretes cumplen con las mismas normas y éticas profesionales.

Esta póliza asegura que los pacientes *LEP*, sus familias y/o sus sustitutos legales designados para la toma de decisiones puedan:

- Tener acceso a atención médica necesaria libre de barreras
- Estar informados de sus derechos y responsabilidades de tal manera que puedan entender
- Estar informados y tomar decisiones acerca de su cuidado médico
- Mantener el derecho de aceptar o rechazar tratamiento

#### PÓLIZA

- I. No se permite a los intérpretes médicos de Barton Health traducir documentos ya que no están capacitados para hacerlo.

II. Es responsabilidad de Barton Health satisfacer las necesidades lingüísticas de los pacientes *LEP*, sus familias y sus sustitutos legales designados para la toma de decisiones y clientes de la siguiente manera:

- Asegurar que intérpretes médicos calificados estén disponibles, ya sea en persona, por vía telefónica o por video a distancia.
- Asegurar que los pacientes tengan una manera de solicitar intérpretes y que se puedan comunicar de una manera efectiva con el personal del centro médico en cuanto a servicios y beneficios.
- Informar al paciente/huésped que los servicios de intérprete están disponibles sin costo al paciente, y asegurarle que toda la información que se comunique por medio de un intérprete es confidencial.

III. Auditoría y revisión regular de las necesidades de acceso lingüístico:

Será la póliza de Barton Health realizar una revisión anual de las necesidades de acceso lingüístico de la población de pacientes de Barton Health. Esta revisión incluirá una encuesta estadística de las necesidades lingüísticas de los usuarios de Barton Health y sus áreas de servicio. Esta revisión actualizará anualmente la lista de Idiomas claves y la lista de Idiomas de uso frecuente de Barton Health. Este resumen se presenta cada año en una junta administrativa o en la Junta de Gobernanza Compartida.

## PROCEDIMIENTO

I. Informar a los pacientes de sus derechos a servicios de intérprete:

- Todas las áreas de primer contacto del paciente (puntos principales de entrada) estarán equipados con la *Tarjeta de Identificación de Idioma* para identificar el idioma principal del paciente. Barton Health coloca notificaciones que le informan a los pacientes *LEP* y sus familias de la disponibilidad de intérpretes médicos en su idioma en estas áreas. Esta notificación indica que la interpretación es gratuita. Los afiches están escritos en español y en inglés.
- Para garantizar una interpretación precisa y servicio al cliente, se usará un intérprete médico en todos los puntos de contacto: al entrar a Barton Health, durante el proceso de ingreso, en todos los procedimientos médicos y durante la estadía hospitalaria.
- Al ingreso: se le preguntará al paciente: 1) su idioma principal y 2) si necesita intérprete.
- No se permite que interpreten familiares, amigos y niños menores de edad a menos que sea una situación de emergencia – en espera de la llegada de un intérprete médico calificado (vea IV, D).

II. Identificación de Idioma: Si no se reconoce de inmediato el idioma que habla el paciente:

- Para determinar cual idioma se necesita, use la *Tarjeta de Identificación de Idioma* que se encuentra en la Intranet de Barton. Ofrézcale la tarjeta al paciente para que pueda señalar su idioma. Otras versiones de la *Tarjeta de Identificación de Idioma* y afiches están disponibles al solicitarlas para colocar cerca de los puestos de trabajo.
- Si aún así no se puede identificar el idioma correcto, es posible que el paciente tenga un pasaporte u otra forma de identificación que pudiera identificar su

idioma.

- El intérprete telefónico también podría identificar el idioma del paciente.
- De allí se registra el idioma apropiado en el sistema de registro en el campo 'Idioma'. También se registra la necesidad de un intérprete en el campo apropiado.

### III. Selección de Servicios de Intérprete:

Los recursos para la interpretación podrían incluir cualquier combinación de interpretación en persona, telefónica o por video a distancia. Por lo general, los servicios deberían usarse en el siguiente orden, tomando en cuenta la conveniencia del servicio a nuestro cliente.

- A. Servicios de intérprete en persona – Un intérprete de Barton Health en persona debería ser la primera opción cuando sea posible. Esta opción provee intérpretes en persona (cara a cara). Es de vital importancia hacer todo lo posible para usar intérpretes en persona en situaciones del final de la vida, el proceso de consentimiento informado y condiciones psicológicas. No se permite interpretar a los empleados bilingües que no estén en la *Lista de Intérpretes Médicos*.
- B. Servicios de intérprete telefónico y de video a distancia. Estas opciones se deben usar sólo cuando se ha hecho todo lo posible para conseguir un intérprete en persona. Las opciones telefónicas deben usarse para comunicaciones breves y para llamar o recibir llamadas de pacientes *LEP*. Use los servicios telefónicos cuando necesite contactar a un paciente *LEP* o a uno de sus familiares.

### IV. Cómo llamar a un intérprete:

- A. Intérprete en persona – La *Lista de Intérpretes Médicos* se encuentra en la Intranet Barton. Siempre use el documento en línea ya que se actualiza con regularidad. Llame a un intérprete médico en el idioma que necesite. Ya que son personal de doble función, podrían rechazar la solicitud; siga llamando los intérpretes en la lista. No se permite interpretar a los empleados bilingües que no estén en la *Lista de Intérpretes Médicos*.
- B. Intérprete por video a distancia- Siga las instrucciones escritas fijadas a la unidad de video móvil.
  - La póliza y la “*Guía del Usuario*” están fijadas a la unidad.
  - Los Servicios de Acceso Lingüístico determinarán dónde se localiza la unidad móvil del Intérprete por Video a Distancia en base a las necesidades individuales del departamento.
  - Desenchufe la unidad móvil del Intérprete por Video a Distancia y llévelo al cuarto del paciente para su uso. Coloque la unidad para que el paciente y el intérprete se puedan ver (a menos que se necesite privacidad durante un examen). La computadora debe estar prendida en todo momento para el acceso oportuno al intérprete. Siga las instrucciones escritas fijadas a la unidad. Devuelva la unidad a su puesto y enchúfela para que se cargue.
- C. Intérprete telefónico – Llame el servicio de intérpretes telefónicos listado al final de la *Lista de Intérpretes Médicos* en la Intranet de Barton, disponible las 24

horas, todo el año. Se le preguntará el idioma que necesita y de que instalación está llamando.

V. Rechazo de los servicios de intérprete por el paciente- No se permite que los niños menores de edad (menor de 18) interpreten para los pacientes LEP o para sus sustitutos legales designados para la toma de decisiones. Las siguientes circunstancias podrían ocurrir:

- Un familiar o amigo adulto, mayor de 18 años de edad, puede servir de intérprete en una situación de emergencia, en espera de la llegada de un intérprete médico calificado o si un intérprete calificado no se puede localizar después de un atento razonable.
- El paciente podría renunciar el derecho a un intérprete médico después de habersele aconsejado de la disponibilidad de un intérprete sin costo al paciente o a su familia. En tal caso, el paciente o el sustituto legal designado para la toma de decisiones firmará un formulario de *Rechazo de Intérprete Médico*. Este documento se puede encontrar en la Intranet de Barton.
- Aún si el paciente rechaza el derecho a un intérprete, Barton Health usará un intérprete médico calificado para asegurar la precisión y totalidad ya sea en persona, por teléfono o por video. El intérprete médico de Barton Health permanecerá en la sesión para asegurar la precisión para el proveedor médico.
- En situaciones urgentes, la atención médica se provee en cumplimiento con la práctica médica común. Se busca a un intérprete lo antes posible. Sin embargo, no se demora la administración de la atención médica en espera del intérprete.

VI. Uso de intérprete médico no aprobado por Barton Health:  
No se permite bajo ninguna circunstancia (excepto en caso de emergencia) que un empleado de Barton Health use un intérprete médico que no haya sido aprobado o un servicio contratado que no haya sido aprobado por Barton Health. Los intérpretes médicos calificados y los servicios contratados se encuentran en la *Lista de Intérpretes Médicos*. Tanto la persona que solicite al intérprete no calificado y la persona que interprete y no esté calificada, pueden estar sujetas a acción disciplinaria. Cualquiera que observe el uso de un intérprete no calificado puede reportarlo de inmediato al sistema de denuncia de Barton (puede reportarlo de manera anónima).

VII. Documentación :  
Documente el uso de servicios de intérprete en el expediente del paciente. Indique la fecha, idioma, hora y el servicio de interpretación que se utilizó: En persona, telefónico, video a distancia, etc. Los intérpretes deben mantener su neutralidad y no se les permite servir de testigo para los formularios de consentimiento o cualquier otro documento.

VIII. Capacitación para “Como usar un intérprete médico”:

El Departamento *LAS* proveerá educación sobre el acceso y la utilización de los servicios de interpretación a todos los empleados nuevos durante la orientación general. *LAS* proporcionará actualizaciones y/o clases de repaso a todo el personal y a los departamentos cuando lo soliciten o si se considera necesario. Los directores de departamentos también pueden contactar a *LAS* para programar las sesiones de capacitación para el personal.

## ARCHIVOS ADJUNTOS

Lista de Intérpretes Médicos

Tarjeta de Identificación de Idioma

Rechazo de Intérprete Médico/inglés/español

### Definiciones:

**LAS-** Servicios de Acceso Lingüístico

**LEP-** Dominio limitado del inglés

**Traducción** – Traducir de un idioma *escrito* a otro idioma *escrito*. La producción de un texto *escrito* a un texto *escrito* en un segundo idioma que corresponda y equivalga al significado del primer texto.

**Interpretación** – Una transmisión *oral* de un idioma *hablado* a otro idioma *hablado*. Para denominar una sesión de interpretación, necesitan estar presentes un proveedor médico que hable inglés, un paciente que no hable inglés y un intérprete.

**Intérprete médico calificado:** Una persona que (1) aprobó la evaluación de sus destrezas lingüísticas; (2) ha sido entrenada para la interpretación médica; (3) se adhiere a los códigos éticos profesionales y a los protocolos de los intérpretes médicos; (4) está informada acerca de terminología médica y (5) pueda expresar con precisión e integridad la comunicación de un idioma hablado a otro.

**Interpretación por video a distancia:** Una forma de interpretación por video a distancia que permite la prestación de servicios de intérprete por medio de la tecnología de videoconferencia. Por este medio, el intérprete se encuentra en una localidad física distinta a la del proveedor y el paciente. Las unidades de videoconferencia muestran una imagen visual del paciente y del proveedor al intérprete y una imagen visual del intérprete al paciente y al doctor, junto con una conexión de audio de su intercambio.

APROBADO POR	<u>TÍTULO</u>	FECHA:
	Coordinadora de Servicios de Acceso Lingüístico	
	Director, Educación	
	Vice Presidente, Recursos Humanos	
	CEO, Barton Healthcare System	
	Presidente, Junta Directiva	