



Martin Luther King, Jr. Community Hospital

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

Servicios de interpretación Administración	<i>Número de Política:</i> ADM-1014
	<i>Manual:</i> Administración
	<i>Revisado:</i> 21/09/2016
	<i>Fecha de entrada</i>

I. PROPÓSITO:

Definir los servicios de interpretación de Martin Luther King, Jr. Community Hospital (MLK-LA). Las metas de los servicios de interpretación son las siguientes:

- A. Brindar acceso significativo a la comunicación adecuada para los pacientes, los representantes legalmente autorizados de los pacientes, y otras personas que el paciente autorice, con dominio limitado del inglés (LEP) o que demuestren dominio limitado del inglés, presenten dificultades auditivas o visuales.
- B. Brindar la oportunidad de participar y beneficiarse de los servicios hospitalarios a través de la disponibilidad de un intérprete médico sin cargo alguno a los pacientes con LEP, dificultades auditivas o visuales. Los servicios de interpretación están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- C. Mantener y operar un servicio que brinda servicios de asistencia lingüística a pacientes con LEP, dificultades auditivas o visuales, o a la persona designada.

II. ALCANCE:

- A. Todos los empleados, médicos, consultores, personal contratado, voluntarios y pasantes/estudiantes de MLK-LA.

III. DEFINICIONES:

- A. Interpretar: convertir una comunicación oral de un idioma a otro por medio de una tercera persona.
- B. Traducir: convertir una comunicación escrita de un idioma a otro.
- C. Intérprete médico calificado: una persona que está certificada para proporcionar interpretación médica y que convierte la comunicación clínica oral de un idioma a otro, al emplear la modalidad de interpretación consecutiva. Un intérprete médico calificado puede interpretar de manera efectiva, precisa e imparcial, tanto receptiva como expresamente, hacia y desde cierto idioma(s) e inglés, utilizando cualquier vocabulario, terminología y fraseología especializada que sean necesarios.
- D. Intérprete calificado para personas con discapacidad: puede incluir intérpretes de lenguaje de señas, transliteradores orales (personas que pueden representar o deletrear en los caracteres de otro alfabeto) y transliteradores de palabra complementada (que pueden representar o deletrear mediante una cantidad reducida de configuraciones de la mano).
- E. Traductor: una persona que convierte una comunicación clínica escrita de un idioma a otro.

Título: Servicios de interpretación

N.º de política: ADM-1014

- F.** Asistente de idiomas: un empleado de MLK-LA que tiene la capacidad de hablar inglés y otro idioma con fluidez, y cuyas habilidades lingüísticas cumplen con los estándares establecidos por MLK-LA o la finalización exitosa de una prueba telefónica de interpretación aprobada por MLK-LA.
- G.** Servicios de asistencia de idiomas: servicios que pueden incluir, entre otros: (1) asistencia con el lenguaje oral, incluida la interpretación en idiomas distintos del inglés proporcionada en persona o remotamente por un intérprete calificado para una persona con dominio limitado del inglés, y el uso de personal calificado bilingüe/multilingüe para comunicarse directamente con personas que tienen un dominio limitado del inglés;

y (2) traducción escrita realizada por un traductor calificado, de contenido escrito en papel o en formato electrónico en idiomas distintos del inglés.
- H.** Profesional médico: un médico o un empleado del hospital que brinda atención médica o auxiliar a los pacientes.
- I.** Médico bilingüe: un médico que completó la capacitación médica en un segundo idioma.
- J.** Enfermera bilingüe/multilingüe: una enfermera, cuyas habilidades lingüísticas han sido evaluadas por MLK-LA, y es una hablante competente de dos o más idiomas que puede proporcionar servicios directos en esos idiomas, pero que sin capacitación adicional no está calificada para desempeñarse como Asistente de idiomas/Intérprete médico.
- K.** Clínico bilingüe/multilingüe: un clínico, cuyas habilidades lingüísticas han sido evaluadas por MLK-LA, y es un hablante competente de dos o más idiomas que puede proporcionar servicios directos en esos idiomas, pero que sin capacitación adicional no está calificado para desempeñarse como Asistente de idiomas/Intérprete médico.
- L.** Representante legalmente autorizado: una persona autorizada por la ley estatal para tomar decisiones de atención médica para el paciente. Dicha persona puede ser designada por el paciente como un poder notarial de atención médica, por la ley como un sustituto, por el tribunal, o ser el padre de un menor que no está emancipado.
- M.** Interpretación telefónica: interpretación que ocurre por teléfono.
- N.** Situación de emergencia: una situación donde la interpretación remota por video o interpretación telefónica no es apropiada, en el caso que un intérprete médico no está disponible, la vida o la extremidad del paciente está en riesgo, el tiempo es esencial, y cuando todas las otras opciones de interpretación se han agotado.
- O.** Modalidad de interpretación consecutiva: cuando el interlocutor dice una serie de frases que forman un enunciado o pensamiento completo para luego hacer una pausa mientras el intérprete interpreta el mensaje. El interlocutor continúa con la siguiente serie de frases o la otra parte responde, que luego se interpreta por turnos.
- P.** Modalidad de interpretación a la vista: es la representación oral de un texto escrito de un idioma a otro. El candidato traduce el texto escrito en la forma oral del idioma de destino. En casi todos los casos, esto significará una reproducción oral de un texto escrito en inglés en el idioma del paciente.
- Q.** Dominio limitado del inglés (LEP): personas que no hablan inglés como su idioma principal y tienen una capacidad limitada o incapacidad para hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés a un nivel que les permita interactuar eficazmente con los proveedores de atención médica y agencias de servicios sociales.
- R.** Interpretación remota por video (VRI): servicios de interpretación provistos a través del uso de video o cámaras web y líneas telefónicas.
- S.** Lenguaje de señas americano (ASL): servicios de interpretación visual para pacientes con dificultades auditivas, que requieren comunicación a través del lenguaje de señas americano, lenguaje de señas pidgin (PSE) o inglés de signos exactos (SEE).
- T. Situación de emergencia:** consulte las definiciones del título 22

IV. POLÍTICA:

- A.** Los pacientes, los representantes legalmente autorizados, y otras personas a quienes el paciente autorice, que sean LEP, presenten dificultades visuales o auditivas, dispondrán de un medio de comunicación con los médicos y miembros del personal que participen en su atención.
- B.** A los pacientes se les ofrecen los servicios de un intérprete médico calificado o un intérprete calificado para personas con discapacidad, a pesar de sus capacidades comunicativas, auditivas o visuales en inglés, con la finalidad de promover la seguridad del paciente, reducir la ansiedad, y mejorar la comprensión y retención de la información.
- C.** El paciente puede rechazar los servicios solicitados. En circunstancias donde un paciente rechaza un intérprete médico calificado o un intérprete calificado para personas con discapacidad, cuyos servicios fueron solicitados por un profesional médico, el intérprete no deberá irse, sino estar presente con el profesional médico para garantizar que la conversación del profesional médico se interprete correctamente. (El paciente puede rechazar el servicio a menos que el profesional médico considere que es seguro para la atención del mismo).
- D.** Las enfermeras bilingües/multilingües pueden brindar servicios de enfermería directa en dos o más idiomas. La enfermera bilingüe/multilingüe tiene prohibido la interpretación para médicos y clínicos angloparlantes.
- E.** Los clínicos bilingües/multilingües pueden brindar servicios clínicos directos en dos o más idiomas. El clínico bilingüe/multilingüe tiene prohibido la interpretación para médicos y clínicos angloparlantes.
- F.** Los médicos bilingües pueden brindar atención médica en ambos idiomas.
- G.** Los asistentes de idiomas pueden brindar sus servicios para interpretar las conversaciones del proveedor y el paciente. El asistente de idiomas solicitará los servicios de un intérprete médico o una interpretación telefónica cuando la conversación esté más allá de su capacidad de interpretar de manera precisa y completa.
- H.** Un paciente puede solicitar que un adulto acompañante interprete o facilite la comunicación. Si resulta adecuado para la situación, MLK-LA aceptará esta solicitud. De lo contrario, se prohíbe la interpretación por parte de otras personas, a excepción de situaciones de emergencia donde MLK-LA necesite depender de dichas personas hasta que un intérprete médico, interpretación remota por video o interpretación telefónica esté disponible.
- I.** Un menor no debe ser empleado como intérprete, pero puede ser consultado en situaciones de emergencia si no hay otro intérprete disponible de manera inmediata.
- J.** Un intérprete médico de MLK-LA debe revelar si es miembro de la familia o amigo del paciente, y no debe interpretar a un familiar o amigo que sea paciente de MLK-LA.
- K.** Se deben utilizar los servicios de intérpretes médicos en lo siguientes casos:
 - 1. Cuando el paciente, representante(s) legalmente autorizado(s), u otra persona que tenga la autorización correspondiente solicite específicamente un intérprete médico.
 - 2. Para obtener consentimiento informado.
 - 3. Debate sobre un tratamiento médico.
 - 4. Debate sobre un procedimiento quirúrgico.
 - 5. Debate sobre las Directivas de Atención Médica, incluida la orden de No Resucitar (DNR).
 - 6. Solicitud de donación de órganos.
 - 7. Debate sobre el estado psicológico.
 - 8. Perfil de admisión médica completado por el personal de enfermería.

Título: Servicios de interpretación

N.º de política: ADM-1014

9. Reconciliación de medicamentos.
 10. Educación del paciente.
 11. Historia médica y examen físico.
 12. Conferencia familiar.
 13. Instrucciones de alta médica.
 14. Quejas del paciente.
 15. Debate sobre el deseo del paciente de ir en contra del criterio médico (AMA).
- L.** Los servicios de asistentes de idiomas se pueden utilizar para lo siguiente cuando no interfiere con sus responsabilidades laborales principales:
1. Responder a las luces de llamada.
 2. Necesidades de artículos de aseo personal.
 3. Rondas por hora.
 4. Solicitud de alimentos.
 5. Evaluaciones de enfermería durante el turno.
 6. Cumplidos del paciente.
 7. Conversaciones espirituales entre la enfermera y el paciente.
- M.** La interpretación remota por video o la interpretación telefónica deben utilizarse cuando:
1. El paciente habla en un idioma que no está cubierto por un intérprete médico calificado disponible; y,
 2. Un intérprete médico calificado no está disponible.
- N.** A menos que lo apruebe la Administración de MLK-LA, los representantes de entidades que no sean de MLK-LA y que requieran los servicios de asistencia con el idioma (p. ej., vendedores, agencias de cumplimiento de la ley, agencias de servicios sociales, los Servicios de Protección Infantil, los Servicios de Protección para Adultos, los servicios para la comunidad y/o fundaciones) deben contar con su propio intérprete médico calificado o con un intérprete calificado para personas con discapacidad.
- O.** Interpretación telefónica.
1. Traducción de documentos.
 - a. Los intérpretes médicos calificados, los intérpretes calificados para personas con discapacidad, los asistentes de idiomas, y los empleados bilingües, no pueden traducir ningún documento del hospital ni ningún otro documento para pacientes, familias, equipo de atención médica o personal del hospital.
 - b. Los intérpretes médicos calificados, los intérpretes calificados para personas con discapacidad, los asistentes de idiomas, y los empleados bilingües, no pueden utilizar la modalidad de interpretación a la vista para el personal del hospital, un profesional médico y pacientes, o para documentos clínicos complejos. Se pueden hacer excepciones en situaciones de emergencia, según lo determinen el profesional médico y el intérprete médico.
 - c. La traducción de documentos solo debe realizarla un proveedor contratado por MLK-LA o el Gerente de experiencia del paciente. El software de traducción disponible a través de Internet u otros dispositivos electrónicos no debe utilizarse para la traducción de documentos.
 2. Language Access Network (LAN) brindará servicios de interpretación médica y lenguaje de señas americano a MLK-LA mediante la operación y soporte de una línea telefónica especial en cada dispositivo móvil, teléfonos (línea fija) y unidades de video, que estén disponibles en cada piso de MLK Community Hospital.

V. PROCEDIMIENTO:

A. Solicitud de interpretación:

1. MLK-LA establece el proceso para solicitar un intérprete médico calificado o un

Título: Servicios de interpretación

N.º de política: ADM-1014

intérprete calificado para personas con discapacidad.

2. Papel del intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad:
 - a. Un intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad es un complemento del equipo de atención médica. Un profesional médico o miembro del personal del hospital debe estar presente para que exista una vía de comunicación.
 - b. El intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad interpretará de manera precisa y completa el mensaje dado por todas las partes involucradas en la comunicación.
 - c. El intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad no participará en ningún procedimiento médico más allá de la comunicación.
 - d. El intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad puede hacer sugerencias relacionadas con la orientación cultural o del lenguaje.
 - e. El intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad no puede alterar el contenido de la interpretación y/o comunicar sus opiniones o parcialidad.
 - f. El área de experiencia lingüística del intérprete médico se relaciona con la del tema médico.
 - g. El intérprete médico calificado debe comunicar a ambas partes si el tema de debate sobrepasa sus capacidades y resulta necesario solicitar los servicios avanzados de LAN.
- B.** El proceso para solicitar un asistente de idiomas es establecido por MLK-LA.
 1. Papel del asistente de idiomas:
 - a. El asistente de idiomas está disponible para ayudar al personal con una breve comunicación.
 - b. El asistente de idiomas no reemplaza al intérprete médico calificado.
 - c. El asistente de idiomas debe comunicar a ambas partes si el tema de debate sobrepasa sus capacidades y resulta necesario solicitar los servicios de un intérprete médico calificado para completar la comunicación.
- C.** Obtenga el nombre completo del intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad o del asistente de idiomas, que está presente en la conversación.
- D.** Obtenga el número de identificación del intérprete médico que brinda los servicios de interpretación remota por video o interpretación telefónica.
- E.** Documentación de procedimiento:
 1. El profesional médico que solicita los servicios de un intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad/asistente de idiomas es responsable de la documentación en el registro médico. La documentación debe incluir el nombre o el número de identificación del intérprete médico calificado/asistente de idiomas y la naturaleza de la comunicación.
 2. En una situación de emergencia, cuando una persona no capacitada se emplea como intérprete, el profesional médico debe documentar el nombre de la persona que proporcionó la interpretación, su relación con el paciente, y la razón por la cual se empleó a una persona no capacitada para interpretar. Los esfuerzos realizados para solicitar los servicios de un intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad/asistente de idiomas también se deben documentar en el registro médico electrónico.
 3. Los intérpretes médicos calificados/intérpretes calificados para personas con discapacidad deben firmar el documento de consentimiento informado y el documento

Título: Servicios de interpretación

N.º de política: ADM-1014

- de instrucciones de alta, como responsables de la interpretación y no como testigos.
4. Al utilizar la interpretación remota por video o interpretación telefónica, el profesional médico debe documentar el idioma utilizado, el nombre y/o número de identificación del intérprete médico calificado/intérprete calificado para personas con discapacidad, y la naturaleza de la comunicación.
 5. Documente la decisión del paciente de rechazar los servicios de un intérprete y la razón, si se da.

VI. SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO:

N.A.

VII. REFERENCIAS:

- A.** Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973: 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR)
- B.** Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964: 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR), Sección 80
- C.** Título I de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (PPACA)