

Comunicación con personas con dominio limitado del inglés

PROPÓSITO:

El propósito de esta política es garantizar que todos los pacientes y los tomadores de decisiones sustitutos con dominio limitado del inglés (*Limited English Proficiency, LEP*) (una capacidad limitada o incapacidad para hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés a un nivel que le permita a la persona interactuar de manera eficaz con los proveedores de atención médica o agencias de servicios) puedan comprender sus padecimientos médicos y opciones de tratamiento.

ALCANCE:

Esta política se aplica a Hoag Orthopedic Institute (HOI).

POLÍTICA:

1. HOI tomará medidas razonables para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (LEP) tengan un acceso significativo y la misma oportunidad de tomar parte en nuestros servicios, y para garantizar una comunicación significativa con los pacientes/clientes y sus representantes autorizados en relación con sus padecimientos médicos y tratamiento.
2. La comunicación de la información contenida en documentos vitales (incluidos, entre otros, renuncias de derechos, formularios de consentimiento para el tratamiento y formularios de beneficios financieros y de seguros) estará disponible en idiomas que correspondan a más del 5 % de la población de personas ingresadas o en el área de servicio.
3. Todos los intérpretes, traductores y otras ayudas necesarias para cumplir con esta política se proporcionarán sin costo a la persona atendida, y los pacientes/clientes y sus familias serán informados de la disponibilidad de dicha asistencia gratuita.
4. Se brindará asistencia lingüística mediante el uso de intérpretes calificados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto incluye la disponibilidad de intérpretes externos en virtud de acuerdos con organizaciones locales que brindan servicios de interpretación o traducción, o tecnología y servicios de interpretación telefónica/por telesalud.
5. Se notificará a todo el personal sobre esta política y procedimiento, y el personal que pueda tener contacto directo con personas con LEP recibirá capacitación en técnicas de comunicación eficaces, lo que incluye el uso eficaz de intérpretes.
6. El personal completará los formularios que incluyen la sección “Declaración del intérprete” para incluir el nombre del intérprete y el nombre del miembro del personal como testigo.

PROCEDIMIENTO:

1. Identificar personas con LEP y su idioma

- a. HOI identificará sin demora las necesidades de idioma y comunicación de la persona con LEP. Si es necesario, el personal utilizará una tarjeta de identificación de idioma. Además, cuando se mantengan registros de interacciones pasadas con pacientes o familiares, el idioma utilizado para comunicarse con la persona con LEP se incluirá como parte del registro.
2. Conseguir un intérprete calificado
- a. El personal puede conseguir un intérprete a través del servicio de interpretación externo de las siguientes maneras:
 - Interpretación remota por video (Video Remote Interpreting, VRI) o iPhones suministrados por Hoag con la aplicación AMN para intérprete por video o audio en lenguaje hablado y de señas. El principal servicio de interpretación de Hoag es AMN Healthcare (anteriormente conocido como Stratus InDemand), que proporciona interpretación remota por video (VRI) a través de una unidad de VRI o un iPhone suministrado por Hoag. Se ofrecen muchos idiomas con una conexión de video; sin embargo, si un idioma no está disponible en video, se puede realizar una conexión de audio con la misma unidad de VRI para más de 200 idiomas. Para utilizar los dispositivos, haga lo siguiente:
 - Use la pantalla táctil para comenzar, espere el inicio de sesión automático, seleccione “Idioma” (Carrito) o toque la aplicación de video AMN.
 - Proporcione el número de historia médica (*Medical Record Number, MRN*) del paciente.
 - Notifique al intérprete si desea conectarse con varias personas (por ejemplo, si desea llamar al cónyuge/familia en casa).
 - Se puede solicitar privacidad, con lo que el intérprete desactiva temporalmente la función de ver al paciente para proteger la privacidad del paciente. Si no hay un intérprete por video disponible en este momento, utilice la opción de intérprete por audio en la parte inferior de la pantalla. Si ninguna de las opciones está disponible, utilice las opciones de interpretación por teléfono que se indican a continuación.
El segundo piso de Cirugía Médica y Preoperatorio están equipados con unidades de VRI. Es responsabilidad del área que toma prestada la unidad de VRI devolverla en buenas condiciones.
 - Intérpretes telefónicos para interpretación por audio en idioma hablado. Cualquier empleado del hospital o médico puede usar un teléfono para comunicarse con un proveedor de servicios de interpretación externo.

- Desde cualquier teléfono, marque al 800-225-5254 o, si el número está ocupado, al 503-484-2425.
- Desde un teléfono del hospital, marque *2.
- Se puede usar un teléfono con altavoz o un teléfono con dos auriculares.
- El proveedor de servicios de interpretación externo necesitará la siguiente información:
 - El idioma solicitado.
 - El código de cliente: HOAG.
 - El nombre del empleado que solicita el intérprete.
 - El centro (HOI).
 - La unidad de asignación del departamento.
 - El número de historia médica del paciente, si está disponible.
 - Hágle saber al intérprete si desea conectarse con varias personas.

3. Empleo de familiares, menores de edad u otros pacientes

- a. Algunas personas con LEP pueden preferir o solicitar recurrir a un familiar o amigo como intérprete. El intérprete primero debe explicarle a la persona, en su idioma, que el uso de un intérprete es gratuito. Si se elige a un familiar o amigo para que sea el intérprete, el intérprete de InDemand debe permanecer disponible para asegurarse de que esta persona proporcione una traducción adecuada.
- b. Se evitará el uso de menores de edad como intérpretes a menos que se trate de circunstancias de emergencia o urgentes, o cuando la comunicación se limite a asuntos simples y directos, como programar una cita o confirmar la dirección y el número de teléfono de un paciente. No se recurrirá a otros pacientes como intérpretes a fin de garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación precisa.

2. Entrega de traducciones escritas

- a. Cuando se necesite la traducción de documentos vitales, cada unidad en HOI enviará los documentos para su traducción a los idiomas que se presentan con frecuencia a la entidad designada por el hospital. Los documentos originales que se envíen para su traducción estarán en su forma final y aprobada, y contendrán información legal y médica actualizada y precisa.

- b. HOI proporcionará la traducción de otros materiales escritos, si es necesario, así como un aviso por escrito de la disponibilidad de servicios de traducción sin cargo para las personas con LEP.
 - c. HOI establecerá puntos de referencia para la traducción de documentos vitales a idiomas adicionales con el tiempo.
3. Notificación de personas con LEP
 - a. HOI informará a las personas con LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística sin cargo; para ello, les proporcionará avisos por escrito en idiomas que las personas con LEP puedan entender. Como mínimo, se colocarán y proporcionarán letreros en las áreas de admisión y otros puntos de ingreso, incluidos, entre otros, el vestíbulo y las áreas para pacientes ambulatorios.
 - b. HOI también pondrá a disposición estas políticas en su sitio web público en idiomas que sean representativos de las características demográficas de la comunidad circundante.
4. Supervisión de las necesidades de idioma y de la implementación
 - a. De manera continua, HOI evaluará los cambios en las características demográficas, los tipos de servicios u otras necesidades que puedan requerir una reevaluación de esta política y sus procedimientos. Además, HOI evaluará periódicamente la eficacia de estos procedimientos, incluidos, entre otros, los mecanismos para garantizar los servicios de interpretación, el equipo utilizado para brindar asistencia lingüística, las quejas presentadas por personas con LEP y los comentarios de los pacientes y las organizaciones comunitarias.
5. Documentación
 - a. Cuando se rechacen o utilicen los servicios de interpretación, esto debe documentarse en los siguientes formularios:
 - En la Declaración del intérprete en la parte inferior del formulario en cuestión (como el formulario de Consentimiento para cirugía y procedimiento, Condiciones de admisión, etc.).
 - En el formulario *Declaración del intérprete* por separado (formulario n.º 9664 ubicado en BackBone > Forms & Order Sets > HOI Medical Records Forms).
 - Si no se utilizan los formularios anteriores, documente el uso de los servicios de interpretación mediante la nota *Documentación de asistencia lingüística* en la historia médica electrónica.

Referencia:

1. Código de Salud y Seguridad de California, §1259.
2. <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html> (acceso en agosto de 2019).
3. CHA Consent Manual, 2022.

Fecha de entrada en vigor: 02/21/2024

4. Título 22, sección 70721 de CA.