

<b>Número de Política y Del Reglamento</b>	PR-1004
<b>Nombre de las Normas y Procedimiento</b>	Acceso a los Servicios de Intérprete
<b>Tipo de Política y Procedimiento</b>	Servicios y Derechos de los Pacientes
<b>Fecha de Aprobación</b>	06/16
<b>Fecha Límite de Aprobación</b>	06/17 (anual)
<b>Descripción de las Normas y del Reglamento</b>	Describe la función de los intérpretes y empleados bilingües de Valley Children's Hospital y cómo recibir los servicios de intérprete.
<b>Reemplaza</b>	PR-1004, Derechos y Servicios para los Pacientes, Intérpretes HR-1078, Personal Bilingüe 1.3117, Política: El paciente y la Familia, Intérprete

### **Declaración del Objetivo**

Con el propósito de reflejar la filosofía de Valley Children's Hospital, todos los empleados entenderán y participarán en la práctica de brindar ayuda en su idioma a todas las personas con dominio limitado del inglés en una forma no discriminatoria. Esto es para asegurar una buena comunicación entre los pacientes, las familias y sus representantes con un limitado dominio del inglés acerca del cuadro clínico y del tratamiento. También permite comunicar la información en documentos de suma importancia. El paciente y la familia recibirán el servicio de intérpretes y traductores gratuitamente y se les deberá informar sobre la disponibilidad de dichos servicios.

No se negará ayuda en el idioma del paciente y de los familiares con base en la edad, la raza, la etnia, la religión, la cultura, el idioma, la discapacidad física o mental, el estado socioeconómico, el sexo así como tampoco la orientación sexual, ni la identificación sexual ni la expresión sexual.

Se les brindará todos los servicios lingüísticos necesarios a los pacientes y familiares durante la atención sanitaria donde la comunicación sea imperativa. Posiblemente algunos pacientes y familiares con dominio limitado del inglés prefieran o requieran la ayuda de un miembro de la familia o de un amigo para interpretarles. No se utilizarán miembros de la familia (especialmente niños) o amigos como intérpretes a menos que el paciente o el familiar con un dominio limitado del inglés lo solicite y únicamente después de haberle informado que el hospital brinda servicios gratuitos de intérprete. Debe tomarse extrema precaución cuando el paciente o familiar con un dominio limitado del inglés decide utilizar a un menor de edad como intérprete. Aun cuando se debe respetar la decisión del paciente o familiar con un dominio limitado del inglés, tal vez existan otros problemas adicionales de habilidad, confidencialidad o conflicto de intereses cuando se elige utilizar a un menor de edad como intérprete. En casos de emergencia, puede ser necesario la utilización temporal de miembros de la familia o amigos. Aun así, un intérprete del hospital debe estar presente durante la intervención dependiendo de lo que decida el personal sanitario para ayudar o supervisar el intercambio de información.

### **Política**

Valley Children's Hospital, respeta las diferencias raciales, étnicas, culturales y socioeconómicas. Valley Children's Hospital acepta y acata los requisitos regulatorios de ayuda en los diferentes idiomas. El propósito de este documento es brindar una guía al personal para prestar ayuda a pacientes y familiares con un dominio limitado del inglés y la utilización de intérpretes y traductores.

La interpretación se lleva a cabo en forma oral y la traducción en forma escrita. Un intérprete o traductor es una persona que brinda este servicio. El Departamento de servicios de intérpretes coordina los servicios de interpretación y traducción que brinda el hospital Valley Children's. Intérpretes médicos profesionales están a su disposición las 24 horas, siete días de la semana a través del Departamento de servicios de intérpretes. Se brinda ayuda en diferentes idiomas personalmente, por videoconferencia o por vía telefónica.

Valley Children's Hospital revisará anualmente las normas para brindar ayuda lingüística a los pacientes o a sus familiares con barreras del idioma o de comunicación. Se realizarán modificaciones al finalizar la

evaluación de los cambios demográficos, de los servicios ofrecidos, de las reacciones y respuestas de los pacientes y sus familiares y de las solicitudes recibidas de organizaciones comunitarias.

Un empleado bilingüe puede comunicarse o interpretar en el segundo idioma, cuando sea necesario, si tiene la capacidad de hablarlo correctamente y cumplir con las expectativas de la sesión de servicio al cliente y cuando sea adecuado a su papel y nivel de aptitud. Los empleados bilingües, los voluntarios y los proveedores continuarán siendo responsables ante la gerencia de su departamento en cuanto a sus trabajos designados, sus responsabilidades y supervisión.

### **Personal calificado**

Intérpretes médicos profesionales cumplen con estrictos requisitos que les permite asumir este papel. El supervisor del departamento evalúa la idoneidad y mantiene un registro de las aptitudes del intérprete en el archivo de departamento correspondiente.

### **Definiciones**

#### **Persona con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés)**

Aquellas personas que no hablan inglés como su idioma nativo y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir o comprender este idioma.

#### **Idiomas de menor difusión**

Los idiomas que rara vez se escuchan son idiomas de menor difusión.

#### **Intérprete**

Una persona que domina el idioma inglés y el segundo idioma necesario y que participa en la comunicación escrita o hablada entre personas que hablan diferentes idiomas sin añadir, omitir o distorsionar ni editar el significado. Un intérprete ayuda a la comunicación entre personas con necesidades lingüísticas. El intérprete no proporciona ningún servicio directo en un segundo idioma.

#### **Intérprete médico**

Un profesional especialmente entrenado quien tiene el dominio tanto del inglés como de otro idioma y está entrenado y capacitado como intérprete médico; acata el código de ética profesional y las normas de ser un intérprete; es experto en terminología médica y puede interpretar de manera exacta y completa de un idioma a otro. Generalmente, la comunicación se lleva a cabo entre un paciente o su familiar y un personal sanitario (médico, enfermero, terapeuta, etcétera.)

#### **Interpretar**

El proceso de entender y analizar una comunicación hablada o escrita para enseguida repetir el mensaje fielmente, con exactitud y de manera objetiva en otro idioma, considerando el contexto cultural y social. El propósito es permitir la comunicación entre dos o más personas que no hablan el mismo idioma.

#### **Bilingüe**

Bilingüe es un término que describe a una persona que es competente en dos idiomas y se comunica con fluidez con otras personas en cualquiera de los dos idiomas. La fluidez en ambos idiomas, la aptitud principal de un intérprete, no garantiza por sí misma la capacidad de interpretar.

#### **Intérprete médico de doble función**

Un intérprete médico de doble función es un empleado con aptitudes en más de un idioma quien en ocasiones interpreta para pacientes o familiares de dominio limitado del inglés y el personal sanitario, por ej.: médico, enfermero o terapeuta utilizando terminología médica. La persona realiza un papel y funciones primarias aparte de la interpretación.

#### **Traducción**

La conversión de un texto escrito a un texto escrito en un segundo idioma que corresponde y es equivalente al significado del texto en el primer idioma.

## Procedimiento

### Proceso

1. El Departamento de servicios de intérprete (35250) envía intérpretes médicos en persona a las zonas ambulatorias y de pacientes ingresados, de lunes a viernes entre las 8 de la mañana y 4:45 de la tarde. Un servicio contratado con agencias externas brindará interpretación en persona en idiomas y dialectos de menor difusión. Durante las noches, los fines de semana y días feriados, el telefonista del hospital envía a los intérpretes médicos a las diferentes asignaciones. El Departamento de servicios de intérprete contrata agencias externas para cumplir con los requisitos de un idioma o dialecto específico de pacientes y familiares cuando los recursos hospitalarios no están a la disposición. La información y números telefónicos están a su disposición a través del Departamento de servicios de intérprete durante horas hábiles y pueden solicitarlos a través del telefonista del hospital durante las noches, fines de semana y días feriados.
2. Los intérpretes médicos también ofrecen ayuda lingüística al personal sanitario vía telefónica marcando #990.
3. La empresa *In Demand* proporciona interpretación vía telefónica para idiomas de menor difusión. Solicite el servicio marcando #990. La interpretación de lengua de señas estadounidense está a su disposición por videoconferencia o enviando una solicitud especial al Centro de servicios para sordos o con discapacidad auditiva a través de la página George para un intérprete en persona.
4. Para interpretaciones de más de 60 minutos o de idiomas de menor difusión debe enviarse una solicitud especial que se encuentra localizada en la página George.

Después de horas hábiles, los fines de semana y días feriados, el telefonista del hospital se responsabilizará de asignar a un intérprete interno o de recurrir a los recursos adicionales al alcance.

5. Para los pacientes o familiares sordos o con discapacidad auditiva se les proporcionará una unidad de interpretación por videoconferencia. Para contactar a un telefonista transmisor de información por teletipo, marque 9 y después 711.

### Empleados Bilingües

1. Un empleado que tiene una licencia o está certificado para trabajar en un ambiente de cuidado de pacientes puede brindar cuidado al paciente directo utilizando el segundo idioma, si es necesario, al igual que la terminología médica dentro de su ámbito de práctica, si tienen la capacidad de comunicarse correctamente en el idioma necesario. Un empleado que tiene una licencia o un certificado puede brindar un cuidado al paciente dentro de su ámbito de práctica utilizando el segundo idioma necesario si tienen la capacidad de comunicarse correctamente en el idioma necesario. Las intervenciones de interpretación de servicio al cliente no incluyen el uso de terminología médica que caigan fuera del ámbito de práctica del empleado.
2. Durante la orientación inicial, se documentará en la Lista de verificación de aptitudes y orientación del departamento, la capacidad del empleado bilingüe para comunicarse en un segundo idioma e interpretar intervenciones de servicio al cliente. La gerencia del departamento documentará esta aptitud si es bilingüe y con la capacidad en el mismo idioma o por otra persona designada si tiene la capacidad y es bilingüe en el mismo idioma.
  - A. El proceso de orientación para los empleados nuevos generará información de los idiomas éstos hablan y el Departamento de Recursos Humanos conservará en la base de datos.
  - B. La gerencia del departamento tiene acceso a un reporte específico del departamento acerca de todos los empleados bilingües capacitados.
3. En contadas ocasiones, un empleado bilingüe de nivel avanzado puede estar certificado o capacitado para un rango definido de funciones de interpretación. Este empleado bilingüe de nivel avanzado se conoce como un intérprete médico de doble función, una vez que sea aprobado y

obtenga la certificación

- A. Un intérprete médico de doble función puede cubrir situaciones que se conocen como de bajo riesgo, es decir, una sola especialidad e intervenciones habituales que se repiten con múltiples pacientes. En estas ocasiones infrecuentes, el intérprete médico debe recibir la aprobación del Director del departamento, el Director médico, el Director médico ejecutivo y el Director ejecutivo de la división.
- B. Durante la certificación de aptitudes de la persona por medio de Servicios de intérprete y en colaboración con el departamento del empleado se definirá y documentará el ámbito en que tiene permitido actuar e intervenir.
- C. Todas las intervenciones de interpretación que realizan los intérpretes médicos de doble papel se documentarán electrónicamente en el historial médico.
- D. Un empleado podrá perder la certificación como intérprete médico de doble papel si carece la aptitud necesaria.

### Documentación

Los proveedores de cuidados de salud documentan el uso de un intérprete o que se ofreció un servicio de interpretación médica sin costo para el paciente o familiar y que fue rechazado. Los intérpretes médicos documentan su servicio de intervención lingüística en la historia clínica electrónica.

<b>Referencias y Regulaciones</b>	<p>2011 Accreditation Manual for Hospitals, Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations RI.01.01.01 &amp; RI.01.01.03</p> <p>California Hospital Association Consent Manual, 2011</p> <p>California Code of Health and Safety, Section 1259&amp; 1376.04</p> <p>Health and Human Services, Title VI of the Civil Rights Act of 1964</p> <p>The Office For Civil Rights/Americans with Disability Act (ADA).</p> <p>Office of Minority Health - Cultural and Linguistic Appropriate Services (CLAS) Standards</p> <p>The California Association of Public Hospitals, in conjunction with the Safety Net Institute, developed "<i>Straight Talk: Model Hospital Policies and Procedures on Language Access</i>," available at <a href="http://www.safetynetinstitute.org/publications/index.html">http://www.safetynetinstitute.org/publications/index.html</a>.</p> <p>National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services</p>
-----------------------------------	--

<b>Otras Políticas Relacionadas y Procedimientos</b>	
--	--

<b>Director de las Política</b>	Director de Trabajadores Sociales y Servicios de Interpretes
---------------------------------	--

Valley Children's Hospital  
Madera, California

<b>Revisión del Contenido por los Expertos</b>	<b>Fecha(s)</b>
Gerente de la Acreditación y Cumplimiento de las Normas	09/11, NA
Director de Trabajadores Sociales y Servicios de Intérpretes	09/12, 06/14, 06/16
Director, Planeación de la Fuerza Laboral	06/14, 06/16
Dirección de la División de Atención al Paciente	11/12, NA
CLAS-A	08/14, 08/15, 06/16
FCCSC	09/15, 06/16

<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha(s)</b>
EC	09/11, 11/12, 08/14, NA
ENC	09/15, 06/16
CEO/COO/CNO	01/86, 01/91, 06/91, 09/99, 11/00, 09/02, 04/06, 04/08, 06/09, 06/10, 09/11, 11/12, 09/14*, 11/15*, 06/16
CEO/BOT	09/11, 11/12, 09/14, 11/15, 06/16

\*CNO únicamente

## Apéndice A – Niveles de interpretación de empleados bilingües

<b>Empleado bilingüe – Interpretación de servicio al cliente</b>	<b>Interpretación médica o interpretación médica de doble papel</b>
<b>Posibles Actividades</b>	<b>Posibles Actividades</b>
1. Puestas al día sencillas que no necesite terminología médica compleja	1. Diagnóstico médico
2. Aclaraciones sobre la hoja de datos de ingreso	2. Consentimiento informado (se utilizan formas traducidas si están disponibles)
3. Peticiones sencillas, por ejemplo: agua, jugo	3. Plan de cuidado
4. Información acerca de la habitación	4. Clases técnicas, por ejemplo: broviac, medport
5. Preguntas sencillas en la sala de espera	5. Consulta antes de una cirugía
6. Registro del paciente	6. Información actualizada posoperatoria
7. Ámbito de práctica	7. Consulta y orientación del anestesiólogo
	8. Antecedentes médicos
	9. Evaluación
	10. Instrucciones de alta



# Interpreter Services

An interpreter is available to you free of charge when needed. You have the right to a medical interpreter or bilingual employee to assist you with language. Please point to your language and wait.

Akanian

## Shqip

Keni të drejtën për përkthyes falas gjatë vizitës mjekësore. Ju lutem tregoni me gjuhë gjuhën që flisni. Ju lutem pritni, do t'ju gjejmë një përkthyes për vizitën mjekësore.

Amharic

## አማርኛ

እኛምን ዕድልዎን ይጠይቅ። ደግሞ የሌሎች ግደባዎችን ለማግኘት ይረዳል። የሌሎች ግደባዎችን ለማግኘት ይረዳል። የሌሎች ግደባዎችን ለማግኘት ይረዳል።

Arabic

## عربي

لك الحق بمتوكرم طبي مجانيًا. رجاءً أشر إلى لنتك. سوف نعدو مترجماً طبياً. انتظر من فضلك.

American

## Հայերեն

Թույլատրված է անվճար թարգմանչ օգնություն ստանալ անվճար (կարգով)։ Կարևոր օգնություններ են ձեր լեզուն և թարգմանչ օգնությունը։

Bangal

## বাংলা

বিনামূল্যে মেডিকেল ইন্টারপ্রেট পরিষেবা আপনাকে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে। আপনার মাতৃভাষা নির্দেশ করে। মেডিকেল ইন্টারপ্রেট পরিষেবা আপনাকে দেয়া হবে।

Capo Verdean Creole

## Kriolu di Kabu Verdi

Nho/nha ten dreitu di ten un intérprete na saúde, di graça. Pur favor, nho/nha mostra ku dédu kaal id ó língua di nho/nha. Ta barmadu un intérprete. Nho/nha, espera, pur favor.

Chinese

## 中文

Cantonese | Mandarin | Toisanese | Taiwanese/Fukienese  
廣東話 | 國語 | 台語 | 台灣話/福建話

你是有權利要求一位免費的醫療傳譯員。  
請指出你的語言。醫療傳譯員將會為你服務。請稍候。

French

## Français

Vous avez droit gratuitement aux services d'un interprète médical. Veuillez indiquer votre langue. Nous allons contacter un interprète médical. Veuillez patienter s'il vous plaît !

German

## Deutsch

Sie haben kostenlosen Anspruch auf einen/ihnen medizinischen Dolmetscher/in. Bitte deuten Sie auf Ihre Sprache. Ein/e medizinischer/ Dolmetscher/in wird kommen. Bitte warten Sie.

Greek

## Ελληνικά

Είστε δικαιωμά σας να έχετε δωρεάν διαμερμένη χωρίς καμία χρηματοοική επιβάρυνση. Σας παρακαλώ υποδείξετε την γλώσσα που μιλάτε. Θα ειδοποιηθούμε ένα διαμερμένη. Παρακαλώ περιμένετε.

Haitian Creole

## Kreyòl Ayisyen

Ou gen dwa a yon entèprèt medikal gratis. Tanpri montre nou lang ou w la. N ap rete yon entèprèt medikal pou ou. Tanpri ret tann.

## Punjabi

tuh;n|U tuh;DI B;S; ivLc D;kITri duB;SIXE d; hLk hE . ikrp; krke apNI B;S; vl iXS;z; kro ate asI

Hindi

## हिन्दी

आपको नि:शुल्क चिकित्सीय व्याख्यान (अनुवादक) प्राप्त करने का अधिकार है। अपनी मातृभाषा को संकेत दें। चिकित्सीय व्याख्यान (अनुवादक) को प्राप्त करें। अपनी मातृभाषा को संकेत दें।

Hmong

## Hmoob

Koj muaj cai txais kaw pab txhais lus dawb txis them nyiaj hauv kav kho mob. Koj law tes rau koj hom lus no. Mam hu tus txhais lus. Thov nyob toz.

Italian

## Italiano

Avete diritto ad un interprete medico. Il servizio è gratuito. Indicate la vostra lingua e attendete; un interprete medico sarà chiamato al più presto.

Japanese

## 日本語

医療通訳を無料でご利用になれます。「日本語」の文字を指示してください。日本語を話す医療通訳を手配いたしますのでお待ち下さい。

Korean

## 한국말

환자님 의료통역서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 의료통역 서비스를 받으실 때 '한국말'을 선택하십시오. 의료통역사에게 연결 될 것입니다. 잠시만 기다려 주십시오.

Korean

## 한국말

우료로 의료 전문 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 해당 언어를 선택하십시오. 의료 전문 통역사에게 연결 될 것입니다. 잠시만 기다려 주십시오.

Laotian

## ລິມລາວ

ທ່ານມີລິດສິດມາບຸກຄົນສາດໂດຍທ່ານບໍ່ຈ່າຍເງິນຕໍ່ບຸກຄົນ. ກະລຸນາສັ່ງໃຫ້ພາສາຂອງທ່ານ. ມາຍພາສາຈະຖືກເຊັນມາ. ກະລຸນາລໍຖ້າ.

Polish

## Język polski

Jesteś uprawniony do skorzystania z uslugi polskiego medycznego tłumacza. Usługa ta jest na nasz koszt. Proszę wskazać swój język. Proszę czekać, łączymy z tłumaczem.

Portuguese

## Português

Você tem o direito a um intérprete de graça. Por favor aponte para a língua que você fala. Um intérprete será chamado. Por favor espere.

Russian

## Русский

Вы имеете право на услуги бесплатного медицинского переводчика. Назовите, пожалуйста, свой язык. Медицинский переводчик будет вызван. Пожалуйста, подождите.

Serbo-Croatian

## Srpsko-Hrvatski

Vi imate pravo na besplatnog medicinskog prevodioca. Molimo vas da pokazete na vas jezik. Medicinski prevodilac ce biti pozvan. Hvala i molimo vas da cekate.

Somali

## Soomaali

Waxaad xaq u leedahd in tarjubaan caafimaad oo laacag la aan ah laguugu yeero. Fadlan farta ku fiq afkaaga. Tarjubaan caafimaad baa laguuu wacaysta oo sugi!

Spanish

## Español

Usted tiene derecho a un intérprete médico gratis. Por favor señale su idioma. Llamearemos a un intérprete médico. Por favor espere.

Other Languages from Mexico

## Alto, Bajo Triqui Mixteco Zapoteco

Tagalog

## Tagalog

May kamapangan kang magkaroon ng taga-ugnay medicina na walang bayad. Ituro ang iyong wika. Maghihintay at tatawagin ang taga-ugnay.

Thai

## ไทย

ท่านมีสิทธิขอรับบริการทางการแพทย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ กรุณาชี้ภาษาที่ท่านพูด กรุณาชี้ภาษาที่ท่านพูด กรุณาชี้ภาษาที่ท่านพูด

Urdu

## اردو

آپ مفت طبی ترجمان کی خدمت کے مستحق ہیں۔ براہ کرم اپنی زبان کے نام کی طرف اشارہ کیجیے۔ آپ کے لیے ایک طبی ترجمان بلایا جائیگا۔ براہ کرم انتظار کیجیے۔

Vietnamese

## Tiếng Việt

Quý vị có quyền được một thông dịch viên y tế miễn phí. Xin chỉ vào ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi một thông dịch viên y tế. Vui lòng chờ trong giây lát.

Interpreter Services ext. 35250  
Language Assistance #990