

Número de Política y Del Reglamento	PR-1005
Nombre de las Normas y Procedimiento	Derechos Para una Comunicación Eficiente
Tipo de Política y Procedimiento	Servicios y Derechos de los Pacientes
Fecha de Aprobación	06/16
Fecha de Limite de Aprobación	06/17 (anual)
Descripción de las Normas y del Reglamento	Las normas resumen la respuesta de la organización a los principios de comunicación centrados en los pacientes para lograr una comunicación eficaz, la idoneidad cultural y el cuidado enfocado en el paciente y su familia. Las normas resumen la respuesta de la organización para garantizar servicios cultural y lingüísticamente apropiados y promover una comunicación eficaz entre el paciente, la familia y el profesional de la salud con respecto a la gestión sanitaria del paciente.
Reemplaza	Política 1.3163: Paciente y Familia: Derechos para una Comunicación Eficaz Política 1.3163: Paciente y Familia, Derechos del Paciente y su Familia para una Comunicación Eficaz.

Objetivo

El objetivo de la política es el de abordar el acceso a los servicios sanitarios tanto cultural como lingüísticamente apropiados. La Comisión conjunta (*Joint Commission*, en inglés) establece normas que promueven la prestación de cuidado, tratamiento y servicios de tal forma que aborde las necesidades culturales, de idioma, de alfabetización y aprendizaje de las personas, a la vez que aborda cualquier barrera de comunicación entre el paciente, la familia y los profesionales sanitarios. Los problemas de comunicación son la causa más frecuente de eventos adversos graves (como está registrado en la base de datos de la Comisión conjunta) y surgen debido a barreras del idioma, diferencias culturales y al conocimiento incipiente sobre salubridad, todos ellos problemas particularmente importantes para pacientes pertenecientes a una minoría racial y étnica.

Política

La política aborda la ley federal que exige a los hospitales y organizaciones de cuidado sanitario a tomar los pasos necesarios para asegurar el libre acceso a personas con dificultades físicas, culturales y lingüísticas. La Comisión conjunta establece normas que están subordinadas bajo los derechos del paciente y las cláusulas asistenciales con respecto a una comunicación eficaz, el respecto de las diferencias culturales y el cuidado centrado en el paciente y la familia. El hospital, además de responsabilizarse por ofrecer ayuda lingüística y servicios de traducción a personas con dominio limitado del inglés, es responsable de ofrecer mecanismos asistenciales para abordar las necesidades de aquellas personas con deficiencia visual, del habla, auditiva o cognitiva.

El hospital también se responsabiliza por asegurar que el paciente y la familia tengan acceso a comunicación telefónica, servicios de correo y otras formas de comunicación externa. En el caso que la organización restrinja las visitas al paciente, el correo, las llamadas telefónicas u otras formas de comunicación, el hospital tiene definido el proceso para determinar las restricciones cuando existe una causa razonable basada en el paciente o su familia. El tutor legal del paciente o el paciente mayor de edad pueden decidir limitar la comunicación con otras personas.

El hospital es responsable por la creación, implementación y supervisión del Plan de acceso de pacientes con dominio limitado del inglés (ver el Apéndice I). Cada tres años o año fiscal, el Subcomité de acceso cultural y lingüístico (*Cultural and Linguistic Access Subcommittee*) utilizará la prueba de

cuatro factores que se brinda a continuación para determinar las posibles necesidades de personas con dominio limitado del inglés y las posibles acciones que el hospital tomaría para cubrir las necesidades de los pacientes o de sus tutores legales con dominio limitado del inglés. La Dirección de Derechos Civiles (OCR por sus siglas en inglés) de Departamento de Sanidad y Servicios sociales (DHHS, por sus siglas en inglés) es responsable de garantizar el cumplimiento de las necesidades de pacientes con dominio limitado del inglés. La Dirección de derechos civiles evaluará el cumplimiento caso por caso utilizando los cuatro factores siguientes:

1. El número o índice de personas con dominio limitado del inglés idóneos para recibir ayuda o que probablemente sean atendidas en Valley Children's Hospital.
2. La frecuencia con que personas con dominio limitado del inglés utilizan un programa, actividad o servicio del hospital.
3. El tipo e importancia del programa, actividad o servicio que el hospital brinda.
4. Los recursos disponibles para Valley Children's Hospital y el costo de estos servicios.

Personal calificado adecuado

Toda empleado de Valley Children's Hospital que haya completado la orientación con éxito.

Definiciones

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

Persona cuya lengua materna no es el inglés y que tienen conocimiento limitado en leer, escribir, hablar o entenderlo, son idóneas para recibir ayuda en su propio idioma.

Barreras del idioma o de la comunicación

1. Con respecto al idioma hablado, existen barreras con personas que tienen un dominio limitado del inglés o que no lo hablan. Aquellas personas que hablan el mismo idioma deben formar parte del cinco por ciento o más de la población del area geográfica a la que Valley Children's brinda servicio o de la población real de los pacientes de Valley Children's Hospital.
2. En cuanto al lenguaje de señas, las barreras con las que se encuentran personas que están sordas o cuyo lenguaje principal es el de señas.

Subcomité cultural y lingüístico activo (CLAS-A Cultural and Linguistic Subcommittee in Action)

Este subcomité es un comité oficial y formal que opera bajo el auspicio del Comité de Cuidado Enfocado en la Familia (*Family Centered Care Committee*) del hospital. Este comité se responsabiliza de asegurarse que el hospital brinde los servicios de cuidados médicos adecuados cultural y lingüísticamente.

Hospital

Cualquier uso del término "Hospital" se refiere a Valley Children's Hospital.

Intérprete

Una persona con conocimiento del inglés y de un segundo idioma y que actúa como intermediario en la comunicación hablada o en señas entre personas que hablan diferentes idiomas, sin añadir, omitir o distorsionar el significado ni editarlo. Un intérprete actúa como un intermediario entre personas con necesidades lingüísticas. Un intérprete no es una persona que brinde un servicio directo en un segundo idioma.

Intérprete médico o de asistencia sanitaria

Un profesional entrenado profesionalmente que es fluido tanto en inglés como en otro idioma, que está entrenado y capacitado en interpretación de asistencia sanitaria; cumple con el código de ética profesional y los protocolos de intérpretes de asistencia sanitaria; es experto en terminología relacionada con la Medicina y puede reproducir en forma exacta y completa la comunicación de un idioma al otro.

La comunicación generalmente se lleva a cabo entre un paciente (o el paciente y otro miembro de la familia) y el profesional sanitario (médico, enfermero, terapeuta, etcétera.)

Intérprete médico con doble cargo

Un empleado con dominio de más de un idioma, a quien frecuentemente se le llama a interpretar para pacientes con un dominio limitado del inglés y el profesional sanitario por ej.: médico, enfermero, terapeuta, utilizando terminología de medicina. Esa persona tiene un cargo y funciones principales que realiza además de interpretar y cuando interpreta acata las normas de interpretación para asistencia sanitaria.

Traducción

La conversión de un texto escrito a otro en un segundo idioma que corresponda y sea equivalente al significado del primer idioma.

Personal calificado y adecuado

El personal y los profesionales sanitarios de Valley Children's Hospital quienes hayan completado exitosamente la orientación.

Procedimiento

1. Cuando un paciente es hospitalizado o se registra en alguna de las clínicas ambulatorias, el Departamento de urgencias o el Cirugía, el personal determinará si es necesaria la ayuda de los servicios de idiomas o de interpretación. El personal contactará el Departamento de servicios de Intérprete del hospital. El proceso para ayuda lingüística se detalla en la política PR-1004. Tanto el paciente como la familia pueden solicitar ayuda lingüística. La familia puede solicitar que se les suministre ayuda en su propio idioma
2. En el caso que el profesional sanitario solicite la traducción de documentos importantes o información médica, se solicita el servicio a través del Departamento de Servicios de intérprete. Para recibir el servicio a su debido tiempo, el profesional sanitario debe notificar oportunamente a servicios de intérprete a través de la página George en sus debidos formatos para garantizar una traducción correcta del documento. La traducción de un documento en inglés para una persona con dominio limitado del inglés debe completarse en colaboración con el Comité de Educación para el Paciente
3. Una persona con deficiencia auditiva puede solicitar ayuda en el Departamento de servicios de Intérprete. Hay mecanismos de apoyo, localizados en todo el hospital, al igual que intérprete de lenguaje de señas norteamericano, a la disposición a través del mismo proceso de ayuda lingüística.
4. Cuando alguien del personal identifica a una persona con un impedimento cognitivo o del habla, la remite al Departamento de terapia del habla y Audiología para evaluar y abordar las necesidades de la persona. La clínica de Deficiencias del habla y de Audiología del hospital, brinda diagnósticos y tratamiento pediátrico para trastornos del habla, lenguaje y deglución tanto en un ambiente de paciente ambulatorio como hospitalizado. Este departamento proporcionará los mecanismos de comunicación necesarios según se requieran. Durante la hospitalización de un paciente o algún cambio en la condición médica del paciente que afecte el habla o la función cognitiva del paciente para comunicarse, el Departamento de Logopedia y Audiología desarrollarán algún medio alternativo de comunicación entre el paciente y los proveedores de salud médica. Es posible que el departamento de Vida Hospitalaria para el Niño brinde su apoyo desarrollando herramientas de ayuda para comunicarse con el paciente.
5. Para asegurarse que la familia o el paciente tiene acceso a comunicación externa, el siguiente procedimiento se lleva a cabo para facilitar esta comunicación:
 - A. Durante el proceso de ingreso, el Asesor de Ingreso le preguntará a la familia y el paciente si tienen alguna restricción en cuanto a visitas o comunicación.

- B. En el caso que un paciente o su familia soliciten alguna restricción de visitas o de comunicación, se enviará la información a un trabajador social para determinar si hay alguna otra restricción o necesidad de privacidad.
 - 1) Si el paciente o su representante legal deciden excluir alguna o toda la información en el directorio del hospital, el Asesor de Ingreso es responsable de auxiliarles en el proceso de «excluirse del directorio del hospital», de acuerdo a la norma PR-1020, PHI, Directorios del Hospital.
 - 2) En el caso que la familia decida no utilizar la opción de «excluirse» a la hora de registrarse, el paciente o su representante legal pueden elegir ejercer su derecho en cualquier momento durante la hospitalización. El caso se trasladará al trabajador social para determinar si existe alguna restricción que sea apropiada para determinadas personas.
- 6. Durante la evaluación que realice el enfermero al paciente hospitalizado, el enfermero determinará si existe alguna razón personal o legal para restringir visitas o contacto telefónico basado en la información proporcionada en la Base de Datos de Registro Pediátrico o a través de la entrevista con la familia. Cualquier restricción se documentará en el plan de cuidado. Si se juzga necesario, se remitirá al trabajador social.
- 7. Se le informará al paciente y su familia como comunicarse al exterior del hospital con amigos, familiares o personas interesadas. Se les informará acerca del acceso a correo electrónico, llamadas telefónicas locales desde la habitación, facsímiles (FAXES) y servicios de correo desde la estación de enfermería.
 - A. Si los pacientes y sus familiares así lo solicitan, material escrito está a su disposición.
 - B. En el caso que un paciente o un familiar necesite realizar una llamada telefónica de larga distancia a otro familiar o a un allegado, el personal de enfermería o trabajador social realizará los arreglos necesarios para estas llamadas. En caso de que el paciente necesite realizar una llamada telefónica internacional, el trabajador social ayudará al paciente y sus familiares para que se realice esta llamada dependiendo de las circunstancias y el estado del paciente.

Durante hospitalizaciones prolongadas, el trabajador social evaluará las necesidades de la familia para una comunicación continua. El trabajador social determinará si el paciente y su familia no tienen la capacidad económica para pagar el costo de una llamada telefónica de larga distancia. El trabajador social evaluará los recursos del departamento tales como una tarjeta de regalo telefónica o algún otro medio que facilite esta llamada.
 - C. Tanto los trabajadores sociales como los representantes de los pacientes proporcionarán información a los pacientes y su familia acerca del sitio web de Internet del hospital para comunicarse al exterior por medio de correo electrónico.
- 8. El personal de Vida Hospitalaria infantil, a través del Programa de Educación del hospital, trabajarán junto con el paciente y su familia para comunicarse con el profesor y el salón de clases del paciente para facilitar la comunicación durante hospitalizaciones prolongadas. En algunos casos, se pueden hacer arreglos con el profesor o los compañeros de clase para visitar al paciente durante su hospitalización.
- 9. Para pacientes de cuidado ambulatorio que necesitan realizar llamadas de larga distancia a las clínicas para cuidado de salud continuo pero que no tienen los recursos económicos para pagarlo, se solicita la ayuda del trabajador social. El trabajador social al trabajar con la familia, puede proporcionarle el número telefónico sin costo (800) para permitir que la familia realice llamadas de larga distancia al médico o personal clínico

10. El trabajador social brinda apoyo a las familias necesitadas para asegurar una «línea telefónica de vida» a través de la compañía telefónica.
11. En las siguientes normas se aborda el tema de restricciones a visitas, correo, llamadas telefónicas y otras formas de comunicación:
 - A. **EC-1047, Visitantes de Alto Riesgo**
Esta norma identifica a pacientes de alto riesgo y explica las restricciones y el proceso a seguir con el paciente y la familia. Las restricciones se documentan en la evaluación del enfermero, anotaciones de trabajo social y el Documento en el Plan de Cuidado Interdisciplinario (IDPC por sus siglas en inglés).
 - B. **PR-1010, Conducta del Paciente y los Visitantes**
La norma establece las pautas de una conducta apropiada del paciente y de los visitantes. La norma define el proceso a seguir del paciente y de la familia y cualquier restricción de comunicación y contactos. La conversación queda documentada en las anotaciones de enfermería y del Documento en el Plan de Cuidado Interdisciplinario. En el caso que se haya contactado a un trabajador social, el trabajador social documentará la conversación y restricciones en las anotaciones de trabajo social.
 - C. **PR-1034, Reportando Maltrato a Menores**
La norma establece el proceso y la práctica a seguir en los casos de maltrato a menores dentro del hospital. La norma explica el proceso a seguir para restringir y proteger al paciente del supuesto agresor.

Además de estas normas establecidas, el tribunal legal o de custodia familiar pueden establecer órdenes o restricciones de contactos y visitantes. El hospital cumplirá con estos documentos legales. El trabajador social tomará nota en las anotaciones de trabajo social y las restricciones se anotarán en el Documento en el Plan de Cuidado Interdisciplinario.

Educación

Después de registrarse, el paciente y las familias reciben información acerca de los Derechos de los Pacientes.

Documentación

1. Documento en el Plan de Cuidado Interdisciplinario (IDPC por sus siglas en inglés)
 - A. Se identifica cualquier restricción.
 - B. Remisión a Trabajadores Sociales y Vida Hospitalaria del Niño.
2. El trabajador social documentará en la historia clínica del paciente cualquier intervención con referencia a acciones tomadas para facilitar la comunicación del paciente y de los familiares.

Referencias y Regulaciones	Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. (2009). <i>Hospital Accreditation Standards; Standard RI.01.06.05, p. 332.</i> Illinois: Author. <i>California Health and Safety Code Sections 1259(c)(4) and 123147</i> <i>California Health and Safety Code Section 1376.04. retrieved from http://law.onecle.com/california/health/1367.04.html</i>
-----------------------------------	--

Otras Políticas Relacionadas y Procedimientos	EC-1047, Visitantes de Alto Riesgo PR-1010, Conducta del Paciente y de los Visitantes PR-1034, Reporte de Maltrato del Menor PR-1020, Información Sanitaria del Paciente, Directorio de las Instalaciones
--	--

Director de las Política	Director de Trabajadores Sociales y Servicios de Interprete
---------------------------------	---

Revisión del Contenido por los Expertos	Fecha(s)
Director de Trabajadores Sociales y Servicios de Intérprete	12/08, 01/14, 06/16
Subcomité de Acceso Cultural y Lingüístico	01/14, 06/16
Consejo Ejecutivo	09/14, NA

Aprobado por	Fecha(s)
CEO/COO/CNO	02/05, 11/05, 01/09, 08/10, 09/14*, 06/16
CEO/BOT	09/14, 06/16

*CNO Solamente