



Creada 06/2018
 Última aprobación 03/2026
 En vigor 03/2026
 Última revisión 03/2026
 Siguiende revisión 03/2027

Propietario Gerente de Servicios de Intérprete y de Atención Espiritual
 Área Derechos de los pacientes - Atención médica
 Referencias CARF, TJC

Acceso a los Servicios de Intérprete

Numero de póliza o de procedimiento	PRHC-5001
Reemplaza	PR-1004, Acceso a los Servicios de Intérprete PR-1004, Derechos y Servicio al Paciente, Interpretación HR-1078, Recursos Humanos, Empleados Bilingües 1.3117, Política: Pacientes y sus Familias, Interpretación

Declaración del propósito

Al reflejar la filosofía de Valley Children's Healthcare, todos los empleados entenderán y participarán en la práctica de proporcionar ayuda lingüística a toda persona con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) de manera no discriminatoria. Esto se hace para asegurar que la comunicación acerca de la enfermedad y el tratamiento sea válida con los pacientes, sus familias y sus representantes que cuentan con un dominio limitado del inglés. Así mismo facilita la comunicación de información en documentos de vital importancia. Debe brindarse el servicio de intérpretes, traductores y otras ayudas sin costo alguno a los pacientes y a las familias a quienes se atienden y deben ser informados de que se brindan estos servicios gratuitamente.

No se les negarán estos servicios a los pacientes ni a sus familias con base en su edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, incapacidad mental o física, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual ni identificación ni expresión de género.

Se les proporcionará a los pacientes y a sus familias toda forma de comunicación necesaria en cualquier momento durante sus cuidados médicos, cuando la comunicación se estime indispensable. Algunos pacientes y familias con dominio limitado del inglés posiblemente prefieran o soliciten usar como intérprete a un miembro de la familia o a un amigo. Los miembros de la familia (especialmente los niños) o amigos no se usarán como intérprete a no ser que los hayan

solicitado después de que el paciente o la familia con dominio limitado del inglés hayan entendido que los servicios de intérprete están a su disposición gratuitamente. Es necesario tomar más precauciones cuando el paciente o la familia con dominio limitado del inglés decide usar a un menor como intérprete. Aunque debe respetarse la decisión del paciente y de su familia con dominio limitado del inglés, es posible que haya problemas de aptitud, confidencialidad o de conflicto de intereses, cuando se decide usar a un menor como intérprete. En situaciones de urgencia, posiblemente sea necesario utilizar temporalmente a un miembro de la familia o a un amigo. Un intérprete del hospital aun estará presente durante la sesión, según lo determine el profesional de la salud, para que supervise y ayude con el intercambio de información y deje constancia en la historia clínica electrónica de quién fue la persona de preferencia para la interpretación.

Política

En Valley Children's Healthcare honramos la diversidad racial, étnica, cultural y socioeconómica de las familias. Valley Children's acepta y cumple con los requisitos reglamentarios de asistencia lingüística. El propósito de este documento es proporcionar directrices al personal para la prestación de asistencia lingüística a los pacientes y sus familias con dominio limitado del inglés y acerca del uso de intérpretes y traductores.

La interpretación se realiza de manera verbal o mediante la lengua de señas estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés), y la traducción se realiza de forma escrita. Un intérprete o un traductor, es la persona que proporciona los servicios. El Departamento de Servicios de Intérprete coordina los servicios de interpretación y de traducción prestados en Valley Children's. Según el lugar de la prestación de los servicios, la asistencia lingüística se puede proporcionar de manera presencial, por video o por teléfono. Para el hospital y las clínicas dentro del hospital, intérpretes médicos profesionales están a la disposición las 24 horas del día, todos los días de la semana, a través del Departamento de Servicios de Intérprete.

Valley Children's Healthcare revisará la política anualmente para proporcionar servicios lingüísticos a los pacientes y a sus familias con barreras lingüísticas o de la comunicación. Es posible que se hagan modificaciones luego de evaluar cambios demográficos, los servicios ofrecidos, sugerencias de los pacientes y sus familias y peticiones de organizaciones comunitarias.

Un empleado bilingüe puede comunicarse voluntariamente en el idioma necesario, si logra pasar una prueba del dominio del segundo idioma, siempre y cuando sea apropiado según su función y su nivel de capacidad. Los empleados, voluntarios y profesionales de la salud bilingües siguen siendo responsables ante los directivos de su departamento en lo relacionado con sus asignaciones de trabajo, responsabilidades y supervisión.

Personal cualificado y pertinente

Los intérpretes médicos y de atención médica profesionales deben cumplir con las cualificaciones de su función. Se realiza una verificación de competencia, la cual el supervisor del departamento guarda en el expediente del empleado.

Definiciones

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

Persona que no habla inglés como idioma principal y que tiene una capacidad limitada para leer, escribir o comprender el inglés.

Idiomas de menor difusión

Los idiomas con los que no tenemos contacto frecuentemente son idiomas de menor difusión.

Intérprete

Una persona que domina el inglés y el segundo idioma necesario y quien facilita la comunicación verbal o en lengua de señas entre las personas que hablan diferentes idiomas, sin añadir, ni omitir ni distorsionar el significado ni emitir opiniones personales. Un intérprete actúa como un intermediario entre personas con necesidades lingüísticas.

Intérprete médico o de atención médica

Un profesional capacitado quien domina tanto el inglés como otro idioma, quien está capacitado y es competente en la interpretación de atención médica; se adhiere al código profesional de ética y a los protocolos de intérpretes de atención médica; tiene conocimientos de terminología médica y puede transmitir de manera precisa y completa la comunicación de un idioma al otro. La comunicación generalmente se lleva a cabo entre el paciente o su familia y el profesional de la salud (por ejemplo, un médico, un enfermero, un terapeuta y demás).

Interpretación

El proceso de comprender y analizar una comunicación verbal o en lengua de señas, y luego expresar el mensaje de manera fiel, precisa y objetiva en otro idioma, teniendo en cuenta el contexto cultural y social. El propósito es facilitar la comunicación entre dos o más personas quienes nos hablan el mismo idioma.

Bilingüe

La palabra bilingüe es un término usado para describir a una persona que domina dos idiomas y que se comunica con fluidez con otras personas en ambos idiomas. El dominio de ambos idiomas, la cualificación más básica de un intérprete no garantiza por sí solo, la capacidad para interpretar.

Traducción

La conversión de un texto escrito a un texto escrito en un segundo idioma, correspondiente y equivalente en significado al texto en el primer idioma.

Procedimiento

Proceso

1. Hospital y clínicas dentro del hospital: El Departamento de Servicios de Intérprete (número de extensión 35250) envía intérpretes médicos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:45 p.m. para satisfacer las necesidades lingüísticas en persona en las unidades de pacientes internados y en las áreas ambulatorias dentro de las instalaciones de Madera. Una agencia contratada proporciona interpretación en persona para los idiomas de menor difusión. Los operadores del hospital coordinan los servicios en persona de los intérpretes médicos durante la noche, los fines de semana y los días festivos. El Departamento de Servicios de Intérprete puede contratar a otras agencias para cumplir con las necesidades lingüísticas específicas de los pacientes y sus familias cuando los recursos no están a la disposición en el hospital. Esta información y los números de contacto están a la disposición a través del Departamento de Servicios de Intérprete durante horas hábiles y se pueden obtener por medio del operador del hospital durante la noche, los fines de semana y los días festivos.
 2. Para las clínicas de atención primaria y los centros regionales de especialidades de Valley Children's Healthcare, el personal puede contactar a un intérprete marcando el número #990 para recibir asistencia lingüística por teléfono. En caso de que se necesite un intérprete presencial para una consulta de gran complejidad, el personal debe llamar al Departamento de Servicios de Intérprete (número de extensión 35250) para programar la asistencia con antelación. Para la lengua de señas estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés), el personal de la clínica debe llamar con anticipación para solicitar asistencia presencial. Para asistencia lingüística no programada previamente, tanto de lengua de señas estadounidense como de idiomas poco frecuentes, hemos contratado a una agencia para ofrecer servicios de interpretación en persona o servicios remotos por medio de unidades de video para idiomas de menor difusión. El Departamento de Servicios de Intérprete contrata a otras agencias para cumplir con ciertos requisitos lingüísticos específicos de los pacientes y sus familias cuando los recursos no estén a la disposición dentro del hospital. El Departamento de Servicios de Intérprete (número de extensión 35250) está a su disposición de lunes a viernes de las 8:00 de la mañana a las 4:45 de la tarde.
 3. Los profesionales de la salud pueden obtener la ayuda lingüística de un intérprete médico por teléfono al marcar el número #990.
 4. La agencia contratada brinda interpretación telefónica en todas las áreas de servicio al marcar el número #990 para los idiomas de menor difusión. La interpretación en lengua de señas estadounidense y en los idiomas de menor difusión está a la disposición en video o enviando una solicitud con 48 horas de antelación si la solicitud se hace de lunes a jueves, o 72 horas antes si la solicitud se hace de viernes a domingo. Esta solicitud debe completarse en la página del hospital George Page.
- Durante horas no hábiles, los fines de semana o días festivos, el operador del hospital será el responsable de asignar un intérprete del hospital u otros recursos a la disposición.
5. A los pacientes con discapacidad auditiva y a sus familias se les proporciona una unidad de interpretación por videoconferencia (VRI, por sus siglas en inglés).

Empleados bilingües

Un empleado puede utilizar el segundo idioma y la terminología médica necesarios dentro de su campo profesional, si tiene la capacidad para comunicarse con exactitud en el idioma necesario, según se determine por medio de la Evaluación del Dominio del Segundo Idioma. Su capacidad se evaluará y se determinará completando la Evaluación del Dominio del Segundo Idioma. El Departamento de Servicios de Intérprete enviará los resultados de la evaluación de su dominio del segundo idioma a la gerencia de su departamento.

1. Tanto en la Orientación del Departamento del empleado como en la Lista de Verificación del Dominio del Segundo Idioma durante la orientación inicial, se identificará que el empleado es bilingüe y puede comunicarse en un segundo idioma.
 - A. Si se identifica durante la orientación que un nuevo empleado es bilingüe, el Departamento de Recursos Humanos remitirá al empleado al Departamento de Servicios de Intérprete para que complete la evaluación del dominio del segundo idioma.
 - B. Durante la evaluación del dominio del segundo idioma de la persona por medio de una agencia externa, el Departamento de Servicios de Intérprete y en colaboración con el departamento del empleado, se definen y se documentan las intervenciones y las actividades que se le autorizan. Su aptitud se documenta en el expediente del empleado.
 - C. La gerencia del departamento tiene acceso a un informe específico del departamento de todos los empleados bilingües competentes.

Nota aclaratoria: En el caso de que se deba notificar a una familia acerca de un evento adverso y se necesite un intérprete, el Departamento de Servicios de Intérprete proporcionará un Intérprete o utilizará a una agencia contratada para satisfacer las necesidades lingüísticas.

Documentación

Los profesionales de la salud documentan la utilización de un intérprete, o documentan que se ofrecieron los servicios de un intérprete médico sin costo alguno al paciente y a su familia y los rechazaron. Los intérpretes médicos documentan sus servicios de intervención lingüística en la historia clínica.

Referencias y normativas	The Joint Commission, Standards: RI.01.01.01 & RI.01.01.03 California Hospital Association Consent Manual California Code of Health and Safety, Section 1259& 1376.04 Health and Human Services, Title VI of the Civil Rights Act of 1964 The Office For Civil Rights/Americans with Disability Act (ADA). Office of Minority Health – Cultural and Linguistic Appropriate Services (CLAS) Standards 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 http://www.safetynetinstitute.org/publications/index.html. National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services
Otras políticas y procedimientos relacionados	PS-5065 Notificación de eventos adversos

Firmas de aprobación

Descripción de los pasos	Aprobador	Fecha
Ejecutivo de Atención Médica	Coordinador de Acreditación	03/2026
Consejo Ejecutivo de Enfermería	Especialista Administrativo de Enfermería [SB]	03/2026
Comité de las normas CLAS-A	Asistente Administrativo de Servicios al Paciente y sus Familias [SB]	03/2026
Aprobación(es)	Director del Departamento de Trabajo Social [SB]	03/2026
Experto(s) del contenido	Director de Operaciones de Recursos Humanos [SB]	03/2026
Propietario de la Política	Gerente de Servicios de Intérprete y de Servicios de Atención Espiritual	03/2026

Normas

Ninguna norma relacionada con este documento.