

HOSPITAL GOOD SAMARITAN
Políticas de funcionamiento

MANUAL:	ADMINISTRATIVO	# DE PÓLIZA :	
TEMA:	SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: COMUNICACIÓN CON INDIVIDUOS QUE NO DOMINAN EL INGLÉS Y CON IMPEDIMENTOS AUDITIVOS	FECHA DE APROBACIÓN INICIAL:	FEB/15
PERSONAL CUBIERTO:		ÚLTIMA FECHA DE APROBACIÓN POR LA JUNTA:	ENE/16
	Todo el personal del hospital	PÁGINA:	1 DE 4

PROPÓSITO

Establecer, desarrollar e implementar un plan para proporcionar a los pacientes comunicación eficaz tomando en cuenta las diferencias culturales.

DEFINICIONES

La comunicación eficaz se define como la exitosa creación en conjunto, del significado cuando los pacientes y los proveedores del cuidado de la salud intercambian información de tal manera que le permite a los pacientes tener participación activa en su cuidado desde el inicio (su admisión) hasta el final (el alta), asegurando que hay entendimiento de las responsabilidades de ambos, los pacientes y proveedores.

Aptitud cultural se define como la capacidad de los proveedores y organizaciones de la salud, de comprender y responder eficazmente ante las necesidades culturales e idiomáticas que los pacientes presentan al momento de enfrentar una situación relacionada con el cuidado de su salud.

Interpretación se define como la conversión de de una idea o mensaje verbalmente en un idioma, a un mensaje o idea equivalente en otro idioma.

Traducción se define como la conversión de material escrito, de un lenguaje a otro.

POLÍTICA

1. La política de esta organización es que la comunicación entre el personal del cuidado de la salud y los pacientes ha de suceder de manera eficaz y tomando en cuenta las diferencias culturales.
 - a. Identificar el perfil cultural de la comunidad. Como parte del proceso para planificar la provisión del cuidado, tratamiento y servicio, la organización ha de identificar las características étnicas y culturales importantes del sector demográfico de la zona de servicio principal.
2. Identificar las necesidades culturales y comunicativas del paciente.
 - a. Al ingresar y/o presentarse el cuidado inicial, la organización obtendrá la siguiente información de cada paciente y la documentara dentro del expediente médico del paciente.
3. Educar al personal sobre cultura y comunicación.
 - a. El personal recibirá educación sobre temas relacionados con la aptitud cultural y comunicación eficaz. Dicha educación ha de ser proporcionada al momento de contratación (dentro del plazo de prueba establecido). Entre los componentes clave de esta educación se incluye lo siguiente:
 - i. El impacto de las barreras en la comunicación con relación al cuidado del paciente.
 - ii. Cuándo y cómo solicitar a un intérprete.
 - iii. El uso de intérpretes telefónicamente y en el local.
 - iv. El uso de amigos y miembros familiares como si fueran intérpretes.
 - v. La disponibilidad de servicios de traducción.

HOSPITAL GOOD SAMARITAN
Políticas de funcionamiento

MANUAL:	ADMINISTRATIVO	# DE PÓLIZA :	
TEMA:	SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: COMUNICACIÓN CON INDIVIDUOS QUE NO DOMINAN EL INGLÉS Y CON IMPEDIMENTOS AUDITIVOS	FECHA DE APROBACIÓN INICAL:	FEB/15
		ÚLTIMA FECHA DE APROBACIÓN POR LA JUNTA:	ENE/16
		PÁGINA	2 DE 4

- vi. Obtener servicios para aquellos con impedimentos cognitivos, de la visión y audición.
- vii. Problemas culturales que afectan el cuidado de la salud y la comunicación.

4. Identificar la necesidad de recibir servicios de interpretación y traducción.

- a. Una vez ingresados o dado inicio al cuidado, la organización ha de identificar si el paciente necesita servicios de interpretación o traducción.
- b. Esto se logra al determinar el idioma principal del paciente y si existe una barrera en cuanto a la comunicación eficaz. La presencia de una barrera del lenguaje ha de documentarse en el expediente médico del paciente.

5. Provisión de servicios de traducción.

- a. De ser necesario, los servicios de traducción serán proporcionados para cumplir con las necesidades significativas del paciente. Información por escrito como formularios de consentimiento e instrucciones al ser dado de alta será proporcionada al paciente en su idioma principal, si es que existe documentación en el expediente médico de que el paciente no tiene la habilidad de comprender adecuadamente la información escrita en el idioma inglés.
- b. Documentos traducidos predeterminadamente: la organización reconoce que existen documentos importantes que deben estar disponibles para los pacientes que no leen el idioma inglés. Dichos documentos han de proporcionarse en forma escrita en aquellos idiomas que consisten en más de 5% del sector demográfico de la zona de servicio principal según se ha determinado por las estadísticas gubernamentales.
- c. Si se requieren servicios de traducción para otros lenguajes, la organización ha de esforzarse de buena fe para obtener servicios de traducción de una fuente externa. Tales fuentes podrán incluir los siguiente:
 - i. Servicios particulares de traducción.
 - ii. Servicios gubernamentales de traducción.
 - iii. Servicios de traducción basado en Web.
 - iv. Software de traducción.

6. Provisión de servicios de interpretación: de ser necesario, servicios de interpretación se proporcionarán para cumplir con las necesidades significativas del paciente. No habrá costo al paciente relacionado con servicios de interpretación cuando sean clínicamente necesarios. A continuación se especifican reglamentos en cuanto a la provisión de servicios de interpretación:

- a. El uso de miembros familiares y amigos como si fueran intérpretes: se prohíbe el uso de miembros familiares o amigos para proporcionar servicios de interpretación para temas relacionados con las necesidades del cuidado médico de un paciente, a menos que surja la necesidad de servicios de interpretación y no haya un profesional o miembro del personal disponible. El uso de un miembro familiar para proporcionar dichos servicios ha de ser documentado en el expediente clínico del paciente, inclúyase documentación señalando que surgió la necesidad de dichos servicios y la falta de disponibilidad de servicios de interpretación. Los servicios de interpretación a través de miembros familiares o amigos podrán ser utilizados en situaciones que no sean relacionadas con servicios médicos (por ej. explicaciones del horario en función, orientación en cuanto al entorno).
- b. El uso de servicios profesionales de interpretación: se fomenta el uso de servicios profesionales de interpretación para entornos médicos o relacionados con el cuidado de la salud. A continuación se señalan los criterios necesarios para hacer uso de servicios profesionales.
 - i. La organización ha de tener un contrato con el servicio de interpretación el cual describa las expectativas del servicio.

HOSPITAL GOOD SAMARITAN
Políticas de funcionamiento

MANUAL:	ADMINISTRATIVO	# DE PÓLIZA:	
TEMA:	SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: COMUNICACIÓN CON INDIVIDUOS QUE NO DOMINAN EL INGLÉS Y CON IMPEDIMENTOS AUDITIVOS	FECHA DE APROBACIÓN INICIAL:	FEB/15
		ÚLTIMA FECHA DE APROBACIÓN POR LA JUNTA::	ENE/16
		PÁGINA	3 DE 4

- ii. Se desarrollarán medidas para determinar si los servicios cumplen con las expectativas descritas en el contrato. Se incorporarán evaluaciones de la calidad de los servicios proporcionados al programa de superación de la organización.
7. Uso del personal como si fueran intérpretes: el personal de la organización puede ser utilizado para proporcionar servicios de interpretación para temas relacionados con información médica, siempre y cuando éstos hayan recibido capacitación y se les considere competentes para así hacerlo. Miembros del personal que proporcionen dichos servicios han de cumplir con los siguientes criterios:
- a. Capacitación de rigor
 - i. El impacto de barreras del lenguaje en el cuidado del paciente.
 - ii. Cuándo y cómo solicitar un intérprete.
 - iii. Cómo trabajar con intérpretes telefónicos y en persona.
 - iv. Hacer uso de amigos y miembros familiares como si fueran intérpretes.
 - v. La dinámica que existe en una relación entre tres partes (paciente-intérprete-proveedor/personal).
 - vi. Temas relacionados con la ética y lo jurídico; y
 - vii. Saber manejar temas culturales en cuanto a la salud y comunicación.
 - b. Autenticación de competencia
 - i. Dominio del uso básico de terminología médica.
 - ii. Capacidad de interpretar entre el par de idiomas en cuestión.
 - iii. Habilidad para interpretar un mensaje hablado en el idioma fuente y un mensaje equivalente en el idioma meta de tal forma que el receptor lo capte como si lo hubiese escuchado en el idioma original.
 - iv. Entendimiento de palabras "sin traducción" las cuales presentan conceptos en el lenguaje fuente para los cuales no existe una referencia similar dentro de la sociedad del lenguaje meta.
 - v. Capacidad de controlar el flujo de la comunicación entre el personal/proveedor y el paciente (esto incluye la atención a la dinámica interpersonal entre el paciente y el proveedor/personal, al igual que el control sobre la relación entre 3 personas de tal manera que el personal/proveedor y el paciente se dirijan primordialmente el uno al otro) .
8. Documentación del intérprete: el uso de un intérprete para obtener información médica ha de documentarse en el expediente del paciente. Dicha documentación ha de incluir la identidad de los individuos o entidad que proporcionó los servicios de interpretación.
9. Provisión de servicios de comunicación para aquellos con impedimentos de la audición y visión: la organización tomará todos los pasos necesarios para proporcionar comunicación eficaz en temas importantes relacionados con las necesidades de aquellas personas que padecen de impedimentos significativos de la audición y visión. Dichos servicios incluirán sin limitarse a lo siguiente:
- a. Provisión de material escrito en fuente (tipo de letra) grande.
 - b. Provisión de material escrito en braille, de ser necesario.
 - c. Uso de servicios de lenguaje a señas.
 - d. Uso de aparatos o dispositivos telefónicos para facilitar comunicación con personas con impedimentos auditivos.

HOSPITAL GOOD SAMARITAN
Políticas de funcionamiento

MANUAL:	ADMINISTRATIVO	# DE PÓLIZA:	
TEMA:	SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN: COMUNICACIÓN CON INDIVIDUOS QUE NO DOMINAN EL INGLÉS Y CON IMPEDIMENTOS AUDITIVOS	FECHA DE APROBACIÓN INICIAL:	FEB/15
		ÚLTIMA FECHA DE APROBACIÓN POR LA JUNTA::	ENE/16
		PÁGINA 4 DE 4	

10. Recursos a disposición del personal.

- a. Teléfono para interpretación: los teléfonos azules CyraCom colocados en cada cuarto de paciente y las aéreas donde se llevan a cabo procedimientos. O marque directamente al (800) 481-3293 y proporcione el número de cuenta 501012963 el número de pin 0526.
- b. Teléfono para persona con impedimentos auditivos: llame a "Life Signs" al número (323) 550-4210.
- c. Pizarrón de imágenes y lenguaje localizado en la oficina de la jefa de enfermería.

FUENTES

1. The Joint Commission Standards, 2014 – HR.01.02.01, RI.01.01.03, PC.02.01.21
2. “Advancing Effective Communication, Cultural Competence, and Patient-and-Family-Centered Care” A Road Map for Hospital, The Joint Commission 2014.
3. AB389 Language Assistance Services

AUTOR

Compliance Officer