

 GOOD SAMARITAN HOSPITAL	Servicios de traductor-intérprete de inglés y en Lengua de Signos	Página 1 de 5
Fecha de entrada en vigor: 23/03/16 Fecha de revisión: 1/2016 Fecha de evaluación: 1/2016 Fecha de origen: 12/1988 Propietario: Director Adjunto de Operaciones	Aprobación Director de Cumplimiento Normativo 19/02/16 Director de Enfermería 28/01/16 Consejo de Administración 23/03/16	Distribución Manual de políticas de Servicios Administrativos

OBJETO

Proporcionar las medidas necesarias para garantizar que cualquier persona con discapacidades sensoriales y/o con un dominio limitado del inglés reciba información suficiente sobre los beneficios, los servicios o los materiales escritos relativos a la renuncia de los derechos o al consentimiento para el tratamiento.

DEFINICIONES

(Por sus siglas en inglés)

LEP/NEP: Dominio limitado del inglés/Sin competencias en Inglés

TTY: Teléfono de Texto para personas sordas

POLÍTICA

Good Samaritan Hospital tiene la obligación de informar y garantizar que los pacientes que no hablen inglés y que tengan discapacidades auditivas tengan acceso a una atención médica apropiada y de calidad facilitada a través de los servicios de un intérprete y sin ningún cargo para el paciente. El personal cuenta con formación sobre la disponibilidad y el uso de los servicios de intérprete de inglés y de lengua de signos durante la orientación para los nuevos empleados, orientaciones continuas en las unidades, dentro de los servicios y a través de la política por escrito.

PROCEDIMIENTO

1. Determinar las necesidades especiales de los pacientes para facilitar una comunicación efectiva para la prestación de servicios sanitarios. Si procede, utilizar los recursos lingüísticos de CyraCom: póster con los idiomas y reconocimiento de idioma por teléfono.
2. Evaluar las necesidades médicas de los pacientes (p. ej., tratamiento urgente, pruebas específicas, evaluación psiquiátrica, etc.).
3. Seleccionar el intérprete o los medios de comunicación más apropiados. Es preferible utilizar un servicio de intérprete autorizado por el hospital cuando se trate de información clínica o de obtener el consentimiento informado de los pacientes.
4. Miembros de la familia, amigos o niños presentes en el hospital para dar apoyo al paciente mientras no haya presencia de un intérprete cualificado pueden utilizarse como intérpretes únicamente en circunstancias extremas. Se deberá proporcionar un intérprete cualificado lo antes posible en este tipo de situaciones.

ASISTENCIA PARA PERSONAS SORDAS O CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Fecha de entrada en vigor: 23/03/16	Servicios de Traductor-Intérprete de inglés y Lengua de Signos	Página 2 de 5
---	---	----------------------

1. Los Servicios de Intérprete de Lengua de Signos están disponibles a través de CYRACOM mediante la Interpretación a Distancia por Vídeo (VRI, por sus siglas en inglés) y, en caso de que se hayan aprobado y previsto con antelación, a través de la interpretación presencial.
 - A. Póngase en contacto con el departamento de Comunicaciones llamando a la centralita para obtener el ordenador portátil necesario para la interpretación, así como ayuda para conectarse a Internet y a CyraCom.
2. Cuando se concierte una sesión con el intérprete de CyraCom, el servicio al cliente le pedirá que proporcione los siguientes datos:
 - A. Número de Cliente – C19540
 - B. Nombre – Good Samaritan Hospital de California
 - C. Localización de la dirección de la cita/instalación - 2425 Samaritan Drive, San Jose, CA 95124
 - D. Tiempo y fecha en que se necesita intérprete
 - E. Duración de la cita y tipo de servicio que se necesita
 - F. Breve descripción de la cita
 - G. Nombre del paciente
 - H. Nombre del solicitante, cargo, departamento y número de teléfono de contacto.
3. Los costes de estos servicios correrán a cargo del hospital, no del paciente.
4. Si se prevé una interpretación presencial, tenga en cuenta que los intérpretes de lengua de signos suelen tener que desplazarse a las instalaciones. Una vez confirmada la disponibilidad con la agencia, pregunte el tiempo estimado de llegada y así podrá compartir esta información con la persona que requiere la asistencia.
5. Informe a la persona que necesita los servicios de lengua de signos del tiempo aproximado para comenzar con la Interpretación a Distancia por Vídeo o para la llegada del intérprete, si fuera presencial.
6. Información de Contacto de la Agencia:

CyraCom International Language Services

Teléfono: 1 800 481-3289

Correo electrónico: support@cyracom.com

PERSONA CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS/SIN COMPETENCIAS EN INGLÉS

Servicios lingüísticos internacionales de CyraCom:

1. **POR MEDIO DEL CYRAPHONE, UN TELÉFONO CON DOS AURICULARES (“Teléfono Azul”)** ubicado en las áreas designadas en cada unidad de enfermería:
 - A. Un miembro del personal levantará el AURICULAR IZQUIERDO y pulsará la tecla gris de “ACCESO” para contactar con la red de intérpretes.

Fecha de entrada en vigor: 23/03/16	Servicios de Traductor-Intérprete de inglés y Lengua de Signos	Página 3 de 5
---	--	----------------------

- B. Pulsar la tecla gris "CUENTA / PIN". Esto le permitirá acceder automáticamente al número de cuenta de *Good Samaritan Hospital* y al número PIN del teléfono.
- C. Seguir una de las opciones de selección de idioma:
 - i. Pulsar '2' para un intérprete de ESPAÑOL.
 - ii. Pulsar '3' para seleccionar un idioma mediante un código de idioma de 3 dígitos que se encuentra en la Lista de Códigos de Idiomas de CyraCom o en el póster de idiomas.
 - iii. Pulsar '0' para seleccionar un idioma mediante la Asistencia de un Operador, si no conoce el código de 3 dígitos o si no se está seguro de qué idioma habla la persona LEP/NEP.
- D. Pulsar '1' para confirmar la selección de idioma. Una vez confirmada, se conectará con el siguiente intérprete disponible.
 - i. Mientras esté al teléfono, se le preguntará si necesita una persona adicional a distancia para la llamada (**diferente del intérprete o de la persona LEP/NEP**)
 - ii. Seguir las instrucciones del apartado 3 para la Opción de una Persona Adicional.
- E. Pasar el segundo auricular a la persona LEP/NEP.
- F. Cuando el intérprete salude, registrar el Número de Identificación del intérprete, proporcionar el nombre y una breve explicación de la llamada.
- G. Cuando haya terminado la conversación, por favor, hacerlo saber al intérprete y después colgar.

2. **Instrucciones de CyraCom – Acceder a un intérprete desde cualquier teléfono del hospital**

- A. Recepción de Llamadas ENTRANTES
 - i. Pedir al paciente que espere un momento.
 - ii. Pulsar **TRANSFERIR**.
 - iii. Se producirá un tono de llamada y el paciente se pondrá en espera.
 - iv. Marcar el número **4139**
 - v. Decir el idioma deseado.
 - vi. Confirmar el idioma.
 - vii. Cuando se le pregunte si desea añadir a otra persona, decir "**NO**" o **Pulsar 2**.
 - viii. Cuando el intérprete se ponga en línea, decir el nombre y que se encuentra en conferencia.
 - ix. Pulsar **CONFERENCIA** y se conectarán todas las partes.
- B. Realizar Llamadas SALIENTES
 - i. Marcar el número 4139
 - ii. Decir el idioma deseado.
 - iii. Confirme el idioma.
 - iv. Cuando se le pregunte si quiere añadir a otra persona, decir "SÍ" o Pulsar 1. Si no la necesita, decir "NO" o Pulsar 2.
 - v. Si se dice "NO", el intérprete dará la bienvenida y su

Fecha de entrada en vigor: 23/03/16	Servicios de Traductor-Intérprete de inglés y Lengua de Signos	Página 4 de 5
--	---	---------------

- vi. Poner la llamada en el Altavoz, el intérprete dará la bienvenida al Paciente en su idioma materno y comenzará la conversación.
- vii. Si se ha dicho "Sí", para llamadas Nacionales, pulsar 1; para llamadas Internacionales, pulsar 2.
- viii. Introducir el número al que se desea llamar. *(El prefijo en primer lugar.)*
- ix. Cuando el intérprete se conecte, decir el nombre de la persona a la que se está llamando o dar instrucciones para dejar un mensaje.
- x. Marcar el número 1 para realizar la llamada.

3. **OPCIÓN DE UNA PERSONA ADICIONAL:** Tras confirmar la elección de idioma en el menú, se le preguntará si desearía añadir una persona adicional a la llamada. Esta persona no se refiere al intérprete o a la persona LEP/NEP.

La persona adicional hace referencia a:

- Un miembro de la familia fuera de las instalaciones.
- Un médico fuera de las instalaciones.
- Una persona LEP/NEP fuera de las instalaciones.
- Cualquier otra persona fuera de las instalaciones con quien necesite comunicarse.

Si necesita añadir una persona adicional a su llamada:

- i. Por favor, tenga el nombre de la persona y su número de teléfono disponible antes de acceder al sistema.
- ii. Después de confirmar su selección de idioma, escuche la indicación de la Persona Adicional y Pulse '1'.
- iii. Pulse '1' de nuevo si la persona adicional se encuentra en Estados Unidos o Canadá. Pulse '2' si está en cualquier otro país.
- iv. Introduzca y confirme el número de teléfono y después espere al intérprete.
- v. Cuando el intérprete le dé la bienvenida, anote su Número de Identificación e infórmele de que añadirá una persona adicional a la llamada. Proporciónale su nombre, el nombre de la instalación y el nombre de la persona adicional a la que llamará.
- vi. Pulse '1' y el sistema marcará el número de la persona adicional. Puede que no escuche la marcación de este número, pero será avisado una vez que alguien responda.
- vii. Cuando termine, por favor hágaselo saber al intérprete y cuelgue.

Fecha de entrada en vigor: 23/03/16	Servicios de Traductor-Intérprete de inglés y Lengua de Signos	Página 5 de 5
---	---	----------------------

4. Cuando los servicios de CyraCom NO estén disponibles por problemas técnicos o por cualquier otro motivo, podrá utilizar, como sistema de emergencia, otro servicio lingüístico, si fuera necesario. Consulte las políticas para la asistencia de pacientes con dominio limitado del inglés, ciegos o con visión reducida o pacientes sordos o con deficiencias auditivas.

Documentación

1. Indicar el número de identificación del intérprete en el registro médico siempre que se documenten conversaciones con intérprete. Incluir el número de identificación del intérprete en todos los documentos interpretados.
2. Si el paciente rechaza la oferta de un intérprete cualificado gratuito, el personal debe inscribir esta decisión en el registro electrónico médico. Anotar quién se encargará de la interpretación del paciente.

REFERENCIAS

1. Código de Salud y Seguridad de California: Sección 1259 (c)(2)
2. Normas de la Comisión Conjunta para la Acreditación Hospitalaria 2015: RI.01.01.03.02
3. Barclays, Código Oficial de Normas de California Título 22: Seguridad Social, División 5, Capítulo 1, Artículo 7, 70721(b)

ANEXO(S)

- A. Ninguno

PRESENTADO POR/RECURSO(S)

- A. John Neidenbach, Director Adjunto de Operaciones