



Origen:	6/1/1999
Efectivo:	12/23/2019
Aprobado por última vez:	12/23/2019
Última revisión:	12/23/2019
Próxima revisión:	12/22/2022
Propietario:	Lynteen Abrams: MGR WORKFORCE SUPPORT
Área de política:	Administración
Referencias:	AAAHC, SCOR, SCV, SGH, SMB, SMC, SMH, TJC, Traducción, política y procedimiento
Aplicabilidad:	SCOR SCV SGH SMB SMH SMV

Servicios idiomáticos (interpretación), 01206.99

I. OBJETIVO

Delinear los pasos mediante los cuales se prestarán servicios de asistencia idiomática (interpretación) y de traducción (de material escrito) a los pacientes que no hablen inglés o que tengan un dominio limitado del inglés (inglés limitado) y/o problemas de visión y audición (sordos) para garantizar una comunicación eficaz.

II. DEFINICIÓN

- A. **Asistencia idiomática (interpretación):** El acto de escuchar algo hablado o escrito en un idioma (idioma fuente) y expresarlo oralmente de forma precisa y con la relevancia cultural apropiada en otro idioma (idioma de destino). El lenguaje de señas lo utilizan muchas personas sordas o que tienen dificultades de audición. Es un lenguaje visualmente interactivo que usa una combinación de movimientos de las manos, gestos corporales y expresiones faciales. Existen varios tipos de lenguaje de señas, el lenguaje de señas estadounidense (American Sign Language, ASL) y el inglés por señas (Signed English). (Véase Documento adjunto A: Servicios de interpretación y traducción disponibles para los servicios contratados de Sharp.)
- B. **Intérprete:** Una persona que domina el inglés y el idioma secundario necesario, que puede hablar, leer e interpretar fácil y rápidamente el segundo idioma o una persona que puede leer y expresarse correctamente en lenguaje de señas. Los intérpretes deberán tener la capacidad de traducir el plan médico, incluyendo las partes del cuerpo.

III. TEXTO

- A. SHC ha implementado procedimientos para proporcionar, en la medida posible, según lo determine el hospital, el uso de un intérprete siempre que exista una barrera idiomática o de comunicación.
- B. Los intérpretes estarán disponibles, ya sea en las instalaciones o por teléfono, las 24 horas del día.
- C. Se podrá recurrir al personal de SHC que hablen con fluidez otro idioma, aparte del inglés, para satisfacer temporalmente necesidades de interpretación urgentes hasta que llegue un intérprete contratado.
- D. SHC **ofrecerá servicios de interpretación mientras el paciente esté hospitalizado y no** dependerá de la interpretación de la información médica que puedan hacer la familia y amigos del paciente. El paciente tiene derecho a usar a un familiar/amigo como intérprete, pero cuando sea posible, un intérprete calificado también estará presente a menos que se trate de una situación urgente o emergente. La solicitud deberá documentarse en el expediente médico incluido el rechazo de servicios externos.
- E. SHC utiliza servicios de interpretación contratados para obtener intérpretes de lenguaje de señas.
- F. Los patólogos del habla de SHC estarán disponibles para consulta en caso de problemas del habla para facilitar la comunicación.
- G. El departamento de SHC Multicultural Services proporcionará la traducción del material escrito.

IV. PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO:	RESPONSABILIDAD:
A. Durante el ingreso/registro, se identificará y documentará el idioma principal del paciente, además del dialecto y cualquier problema de audición de la siguiente forma: <ol style="list-style-type: none"> En la pantalla de ingreso/registro. En el formulario ad hoc: Nota de comunicación de la familia del paciente 	A. Enfermería/Ingresos
B. Se ofrecerá asistencia idiomática a los pacientes que no hablen inglés, que tengan un dominio limitado del inglés y a los pacientes sordos. Los servicios de interpretación se prestarán en la medida necesaria y posible, según lo determine SHC.	B. Enfermero/prestador

PROCEDIMIENTO:	RESPONSABILIDAD:
C. Las barreras de comunicación anotadas en el EMR se abordarán en el plan de cuidados.	C. Enfermera/o
<p>D. El centro dará preferencia a las personas que no hablen inglés, que tengan un inglés limitado y a la elección o modo de comunicación de los pacientes sordos (por ej., interprete de lenguaje de señas, lectura de labios, notas escritas); a menos que pueda demostrarse que esté disponible un método equivalente de comunicación. Los servicios en el centro de los intérpretes de lenguaje de señas se podrán obtener de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solo se podrán usar empresas contratadas de acuerdo con la lista de servicio. <ol style="list-style-type: none"> a. Se debe considerar el uso de intérpretes en persona para explicar diagnósticos/pronósticos complicados o nuevos, consentimientos y temas de calidad al fin de la vida. 2. Las alternativas posibles a los intérpretes de lenguaje de señas en el centro incluyen: <ol style="list-style-type: none"> a. El uso de comunicación escrita. b. VRI (interpretación remota por vídeo) donde esté disponible. Se debe evitar el uso de VRI si la persona que necesita el intérprete tiene dificultades para ver la pantalla (bien debido a una pérdida de visión o porque él o ella no pueda colocarse apropiadamente para ver la pantalla) o si existe una dificultad para mantener una imagen nítida y clara del rostro, manos y parte superior del cuerpo del interprete. En esas circunstancias, se requerirá un intérprete en el sitio. c. Transcripción tiempo real asistida por computador en (CART): muchas personas que son sordas o tienen dificultades para escuchar no saben usar lenguaje de señas ni lectura de labios. CART es un servicio en el cual un operador escribe lo que se está diciendo en un computador que muestra las palabras escritas en una pantalla. Este servicio estará disponible a través de los servicios de interpretación contratados por SHC. 	D. Enfermería
<p>E. Se deberá colocar documentación de lo siguiente en el EMR (expediente médico electrónico):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad de interpretación: incluye el idioma principal del paciente o su dificultad de audición 2. Oferta de servicios de interprete y respuesta del paciente 3. Modo de interpretación, nombre del intérprete y afiliación o relación con el paciente 4. Si la interpretación la realiza un familiar o amigo y explicar el motivo 5. Tema/información de la interpretación 6. Si no es posible prestar el servicio de interpretación, el motivo y las circunstancias 	E. Enfermería
<p>F. Cuando se identifique una necesidad inmediata de servicios de interpretación que no incluyan lenguaje de señas en una unidad/departamento, la unidad solicitante usará traducción por teléfono. Un teléfono con altavoz o teléfono con doble auricular estará disponible en cada unidad. Se pueden obtener teléfonos adicionales llamando a PBX.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conecte el teléfono a la línea telefónica del paciente. 2. Cuando todas las partes estén presentes, llame a la línea de idioma, el número está en el teléfono o el teléfono está preprogramado para llamar a esa línea. 3. Proceda con la conversación a tres (o más) bandas. 	F. Enfermería
<p>G. Habitaciones de aislamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cubra el teléfono con una bolsa plástica, el receptor permanece intacto. 2. Marque el número desde fuera del plástico. Proceda con la conversación a tres a través del altavoz. 3. Después de que finalice la interpretación, retire la bolsa de plástico y limpie el teléfono antes de guardarlo con toallitas antimicrobianas aprobadas por el hospital. 	G. Enfermería
<p>H. Cuando se requiera un intérprete cara a cara para una hora específica, comuníquese con una de las empresas de interpretación contratadas que aparecen en la lista del Documento adjunto A para programar un intérprete. El solicitante deberá proporcionar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. El nombre del paciente B. Hora, duración y fecha en que se necesita el interprete C. Lugar donde se espera al interprete. 	H. Departamentos de Ingreso/Enfermería/Auxiliares
<p>V. AUTOR:</p> <p>Relaciones con los pacientes (Patients Relations)</p>	

VI. REFERENCIAS LEGALES:

- A. Título 22; Título VI
- B. 28 CFR Código de salud y seguridad, artículo 1259

VII. ACREDITACIÓN:

- A. TJC
- B. AAAHC (4-H)

VIII. APROBACIÓN:

- A. Sharp Metro Leadership, 24 de febrero de 1999; 06/02
- B. Director, Servicios PBX/Huéspedes – 01/06; 04/07; 11/07; 09/08;
- C. Directores de SCOR, SGH, SCV, Relaciones con los pacientes – 07/11
- D. Director SMMC, Relaciones con los pacientes – 03/12; 03/15
- E. Grupo de liderazgo de relaciones con los pacientes del sistema – 03/12
- F. Comité de interpretación del sistema – 07/13; 06/16; 12/19
- G. Comité rector de política y procedimiento del sistema – 06/99; 02/15
- H. Comité de política y procedimiento de enfermería del sistema – 01/15
- I. Director del sistema, servicios de apoyo a la fuerza laboral – 06/16; 09/17

IX. REEMPLAZA A:

- A. SMH n.º 9753; fecha de origen 3/84; revisado en 1/89, 7/90, 11/90, 1/91, 1/94
- B. SMC n.º RH9
- C. Sistema n.º 01206 y 01206.01

X. HISTORIAL:

Sistema n.º 01206.99; fechado originalmente en 06/99

Examinado/Revisado: 06/02; 03/05; 08/05; 01/06, 04/07, 12/07; 10/08; 03/12; 03/15; 06/16; 09/17; 12/19

A. DOCUMENTOS ADJUNTOS: Servicios disponibles de interpretación y traducción

SHARP CHULA VISTA MEDICAL CENTER

TIPO	EMPRESA
Por teléfono	Pacific Interpreters: 1-866-309-3849 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Traducción de material escrito	Multicultural Services: 858-499-4950 Completar Formulario de solicitud de traducción disponible en la intranet bajo Multicultural Services
Servicios de interpretación para todos los idiomas – Cara a cara – Por teléfono	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7912
Interpretación remota por vídeo	VRI disponible a través de computadoras ubicadas en el hospital. Lanzar aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña únicas. Seleccione el idioma haciendo clic en la pantalla. Espere a estar conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de ID.
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043. (L-V, 7:00 am a 4:00 pm) (Después de las 4:00 pm y los fines de semana Servicios de emergencia 1-800-284-1043 X 709)
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Deaf Community Services: 619-398-2488 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Maquinas TTY – comunicación externa	1 situado en PBX 1 situado en el ED
California Relay Services Comunicación externa	SHC utiliza CRS para teléfono externo con usuarios TTY. SHC acepta y hace llamadas a través del servicio de retransmisión (relay). El paciente puede marcar 777 para conectarse California Relay Services.
CART - apropiado para personas sordas que no sepan comunicarse por lenguaje de señas - cara a cara	Communication Access Real-time Translation Programado a través de: Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com

SHARP CORONADO HOSPITAL AND HEALTHCARE CENTER

TIPO	EMPRESA
Por teléfono	Pacific Interpreters: 1-866-309-6558 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Traducción de material escrito	Multicultural Services: 858-499-4950 Completar Formulario de solicitud de traducción disponible en la intranet bajo Multicultural Services.
Servicios de interpretación para todos los idiomas – Cara a cara – Por teléfono	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7781
Interpretación remota por vídeo	VRI disponible a través de computadoras ubicadas en el hospital. Lanzar aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña únicas. Seleccione el idioma haciendo clic en la pantalla. Espere a estar conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de ID.
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 (L-V, 7:00 am a 4:00 pm) (Después de las 4:00 pm y los fines de semana Servicios de emergencia 1-800-284-1043 X 709)
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Deaf Community Services: 619-398-2488 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Auricular dual	Teléfono para servicio de traducción idiomática por teléfono. Los botones de memoria están programados. Al presionar el primer botón se conecta directamente con el servicio de interpretación idiomática.
Maquinas TTY – comunicación externa	1 situado en PBX
California Relay Services Comunicación externa	SHC utiliza CRS para teléfono externo con usuarios TTY. SHC acepta y hace llamadas a través del servicio de retransmisión (relay). El paciente puede marcar 777 para conectarse California Relay Services.
CART - apropiado para personas sordas que no sepan comunicarse por lenguaje de señas - cara a cara	Communication Access Real-time Translation Programado a través de: Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com

SHARP GROSSMONT HOSPITAL INTERPRETATION SERVICES

TIPO	EMPRESA
Soporte por teléfono en más de 180 idiomas	Pacific Interpreters 866-309-8217 (código: 841973) (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Servicios de interpretación para todos los idiomas – Cara a cara – Por teléfono	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7694
Interpretación remota por vídeo	VRI disponible a través de computadoras ubicadas en el hospital. Lanzar aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña únicas. Seleccione el idioma haciendo clic en la pantalla. Espere a estar conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de ID.
Traducción de material escrito	Multicultural Services: 858-499-4950 Completar Formulario de solicitud de traducción disponible en la intranet bajo Multicultural Services
Interpretación de lenguaje de señas Lenguaje de señas estadounidense – Cara a cara	Network Interpreting Service 1-800-284-1043 (L-V, 7:00 am a 4:00 pm) (Después de las 4:00 pm y los fines de semana Servicios de emergencia 1-800-284-1043 X 709)
Interpretación de lenguaje de señas Lenguaje de señas estadounidense y mexicano – Cara a cara	Deaf Community Services 619 398 2488 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Maquinas TTY – comunicación externa	Situado en PBX
California Relay Services	SHC utiliza CRS para teléfono externo con usuarios TTY. SHC acepta y hace llamadas a través del servicio de retransmisión (relay). El paciente puede marcar 777 para conectarse California Relay Services.
Auricular dual	Teléfono para servicio de traducción de idiomas. Los botones de memoria están programados. Al presionar el primer botón se conecta directamente con el servicio de interpretación idiomática.
CART - apropiado para personas sordas que no sepan comunicarse por lenguaje de señas - cara a cara	Communication Access Real-time Translation programado a través de: Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com

SHARP MARY BIRCH HOSPITAL FOR WOMEN AND NEWBORNS

TIPO	EMPRESA
Por teléfono	Pacific Interpreters: 1-866-322-0018 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Traducción de material escrito	Multicultural Services: 858-499-4950 Completar Formulario de solicitud de traducción disponible en la intranet bajo Multicultural Services
Servicios de interpretación para todos los idiomas – Cara a cara – Por teléfono	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7886
Interpretación remota por vídeo	VRI disponible mediante computadora situada en la zona de Triage. Lanzar aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña únicas. Seleccione el idioma haciendo clic en la pantalla. Espere a estar conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de ID.
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 (L-V, 7:00 am a 4:00 pm) (Después de las 4:00 pm y los fines de semana Servicios de emergencia 1-800-284-1043 X 709)
CART - Apropiado para personas sordas que no sepan comunicarse por lenguaje de señas - cara a cara	Communication Access Real-time Translation (Programado a través de Network Interpreting Service)
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Deaf Community Services 619-398-2488 (Las 24 horas, los 7 días de la semana)
Maquinas TTY comunicación externa	Situado en PBX
California Relay Services – Comunicación externa	SHC usa CRS para comunicación telefónica externa con usuarios de TTY; SHC acepta y hace llamadas a través del servicio de retransmisión (relay). El paciente puede marcar 777 para conectarse California Relay Services.
Auricular dual	Teléfono para servicio de traducción de idiomas. Los botones de memoria están programados. Al presionar el primer botón se conecta directamente con el servicio de interpretación idiomática.

SHARP MEMORIAL HOSPITAL, STEPHEN BIRCH HEALTHCARE CENTER, OUTPATIENT PAVILION, SHARP REHABILITATION

TIPO	EMPRESA
Por teléfono	Pacific Interpreters 1-866-974-7468 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Traducción de material escrito	Multicultural Services: 858-499-4950 Completar Formulario de solicitud de traducción disponible en la intranet bajo Multicultural Services
Servicios de interpretación idiomática para todos los idiomas – Cara a cara – Por teléfono	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7886
Interpretación remota por vídeo	VRI disponible a través de computadoras ubicadas en el hospital. Lanzar aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña únicas. Seleccione el idioma haciendo clic en la pantalla. Espere a estar conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de ID.
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 (L-V, 7:00 am a 4:00 pm) (Después de las 4:00 pm y los fines de semana Servicios de emergencia 1-800-284-1043 X 709)
CART - Apropiado para personas sordas que no sepan comunicarse por lenguaje de señas - cara a cara	Communication Access Real-time Translation (Programado a través de Network Interpreting Service)
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Deaf Community Services 619-398-2488 (Las 24 horas, los 7 días de la semana)
Maquinas TTY – comunicación externa	Situado en PBX
California Relay Services Comunicación externa	SHC utiliza CRS para teléfono externo con usuarios TTY. SHC acepta y hace llamadas a través del servicio de retransmisión (relay). El paciente puede marcar 777 para conectarse California Relay Services.
Auricular dual	Teléfono para servicio de traducción de idiomas. Los botones de memoria están programados. Se incluyen más instrucciones en la caja.

SHARP MESA VISTA

TIPO	EMPRESA
Por teléfono	Pacific Interpreters: 1-866-322-0530 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
Traducción de material escrito	Multicultural Services: 858-499-4950 Completar Formulario de solicitud de traducción disponible en la intranet bajo Multicultural Services
Servicios de interpretación para todos los idiomas – Cara a cara – Por teléfono	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7678
Interpretación remota por vídeo (Stratus Video)	VRI disponible a través de computadoras ubicadas en el hospital. Lanzar aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña únicas. Seleccione el idioma haciendo clic en la pantalla. Espere a estar conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de ID.
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 (L-V, 7:00 am a 4:00 pm) (Después de las 4:00 pm y los fines de semana Servicios de emergencia 1-800-284-1043 X 709)
CART - Apropiado para personas sordas que no sepan comunicarse por lenguaje de señas - cara a cara	Communication Access Real-time Translation (Programado a través de Network Interpreting Service)
Interpretación de lenguaje de señas – Cara a cara	Deaf Community Services 619-398-2488 (Las 24 horas, los 7 días de la semana)
Maquinas TTY – comunicación externa	Situado en PBX
California Relay Services – Comunicación externa	SHC usa CRS para comunicación telefónica externa con usuarios de TTY; SHC acepta y hace llamadas a través del servicio de retransmisión (relay). El paciente puede marcar 777 para conectarse California Relay Services.
Auricular dual	Teléfono para servicio de traducción de idiomas. Los botones de memoria están programados. Al presionar el primer botón se conecta directamente con el servicio de interpretación idiomática.

Documentos adjuntos:

Firmas de aprobación

Descripción del paso	Autorizador	Fecha
administrador	Karen Whitten: COORDINACIÓN DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO [TW]	12/23/2019
Propietario	Lyndeen Abrams: MGR WORKFORCE SUPPORT	12/23/2019

Aplicabilidad:

Chula Vista, Coronado, Grossmont, Mary Birch, Memorial, Mesa Vista, Sharp HealthCare