

# **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE UCDCM**

Servicios de Interpretación Médica

Políticas y procedimientos del hospital

ID de política: 2881

Revisión: 2018

## **I. FINALIDAD**

En esta sección se delinean la política y los procedimientos para prestar servicios de interpretación oral y por lenguaje de señas, traducciones y servicios bajo Certificación de proveedores bilingües en el Centro Médico de la Universidad de Davis, California (UCDCM).

## **II. CONTEXTO**

Centro Médico

## **III. POLÍTICA**

- A. UCDCM cuenta con intérpretes médicos capacitados disponibles en persona, por teléfono o por video para todas las personas con conocimiento limitado del inglés y pacientes sordos o con dificultades auditivas con el fin de facilitar la atención entre el paciente y el profesional médico, incluido el seguimiento con los pacientes en casa después de los procedimientos.
- B. De conformidad con los requisitos legislativos y reglamentarios vigentes, los pacientes de UCDCM que procuren y reciban atención médica tendrán acceso a intérpretes médicos capacitados, y no se requiere que traigan ni proporcionen un intérprete. El idioma que prefiera el paciente se indicará en el expediente médico electrónico (EMR).
- C. Se han colocado letreros en varios idiomas por todas las clínicas del hospital y centros ambulatorios para indicar a los pacientes con conocimiento limitado del inglés y a los pacientes sordos o con dificultades auditivas que se proporcionan servicios de interpretación médica “sin costo” para ellos. Asimismo, el letrero también incluirá la información sobre dónde presentar una queja, incluido el número de teléfono.
- D. Los intérpretes médicos reciben formación en terminología médica, comprensión, retención y toma de apuntes. A estos se les enseña a respetar la confidencialidad del paciente, conforme a la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés), a ceñirse a su rol neutral y ética de trabajo y a preservar la integridad de la relación entre el paciente y el profesional médico. Por lo tanto, se desaconseja enérgicamente el uso de familiares como intérpretes médicos.
- E. Algunos pacientes podrían preferir traer o proporcionar su propio intérprete, como un familiar o amigo. En tales casos, UCDCM les permitirá a los pacientes hacerlo, siempre y cuando esto no comprometa la calidad de los servicios de atención al paciente. UCDCM no reembolsa por servicios de interpretación prestados por intérpretes no pertenecientes a UCDCM por solicitud del paciente. Se indicará en el EMR la negativa de recibir los servicios de intérpretes del hospital o por contrato.
- F. No se debe utilizar a menores (personas menores de 18 años) como intérpretes.
- G. Al programar las citas de los pacientes, la información del idioma se debe indicar en la pantalla de datos demográficos en EPIC.
- H. Los intérpretes médicos de plantilla obtienen información detallada sobre las sesiones en persona, por video y telefónicas a través del módulo de Gestión de relación del cliente en EPIC. Los solicitantes proporcionan a los intérpretes de plantilla la siguiente información al comienzo de cada sesión de interpretación: número de expediente médico (MRN) del paciente, nombre del profesional médico o solicitante, ubicación (clínica y piso) y número de contacto.

#### IV. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD

##### A. Solicitudes de servicio de interpretación médica

1. El personal puede solicitar a un intérprete accediendo al módulo de solicitudes de Interpretación médica en EPIC o llamando al Departamento de Servicios de Interpretación Médica (MIS). El horario laboral regular es: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. Durante el horario laboral regular, los intérpretes médicos de plantilla se encuentran en el campus para los idiomas que se solicitan con mayor frecuencia, tales como: lenguaje de señas estadounidense, árabe, camboyano, cantonés, dari, farsi, hindi, hmong, coreano, laosiano, mandarín, mien, pastún, punjabi, ruso, español, tailandés, ucraniano, urdu y vietnamita. Hay un intérprete de español disponible en el hospital principal con el que se puede contactar llamando a la línea de Vocera y preguntando por un “intérprete de español”.
3. Los intérpretes de español están disponibles en Vocera y el sistema de localizador electrónico (*pager*) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 7:00 p.m. y por medio del sistema de localizador electrónico durante el turno de guardia, de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.; los fines de semana y días feriados de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y por el sistema de localizador electrónico durante el turno de guardia de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.
4. Se pueden hacer arreglos para otros idiomas después del horario hábil buscando en el directorio de intérpretes de guardia en el Directorio de guardia o llamando a la línea principal de MIS. El operador del hospital se comunicará primero con el personal de guardia. Hay un servicio telefónico de contratistas externos disponible las 24 horas y los siete días cuando no haya intérpretes de plantilla disponibles.

##### B. Médicos, enfermeros y otros empleados del hospital

1. Cuando se identifique la necesidad de obtener un intérprete, el personal de UCDCM deberá determinar el modo de servicio adecuado: para las solicitudes en persona y por video, le rogamos que utilice el Módulo de interpretación médica de EPIC; para conectarse con un intérprete por teléfono, llame a la línea principal de MIS. El Módulo de interpretación médica de EPIC está limitado solamente a los idiomas que se ofrecen de plantilla. Para todos los demás idiomas, sírvase llamar a la línea de asignación de intérpretes de MIS.
2. Documente el uso de un intérprete médico en UCDCM, incluido el nombre y apellido del intérprete en las notas de evolución del EMR del paciente. Si se utiliza un intérprete externo por contrato, documente el número de identificación del intérprete externo en las notas de evolución del EMR del paciente.
3. Documente en el EMR del paciente si se utiliza un intérprete médico de plantilla de UCDCM o un intérprete externo por contrato al obtener el consentimiento de uno de los siguientes: formulario de consentimiento de operaciones, procedimientos, transfusiones de sangre y administración de anestesia.
4. Documente en el EMR del paciente cuando este se niegue a utilizar un intérprete médico de UCDCM, indique la razón para la negativa, las opciones adicionales que se le proporcionaron al paciente (si corresponde) y quién proporcionó la interpretación.

##### C. Traducciones escritas

1. El centro cuenta con servicios de traducción con el fin de respaldar y facilitar la traducción de documentos vitales y no vitales relacionados con la atención de los pacientes.
2. La Unidad de Servicios de Traducción trabaja estrechamente con otros departamentos de

UCDMC para brindar apoyo y asistencia con lo siguiente:

- a. Análisis de necesidades de traducción.
  - b. Análisis de documentos existentes para determinar si son aptos para traducción e identificar asuntos de alfabetismo y adecuación cultural.
  - c. Presupuestos y planificación de traducciones rentables.
  - d. Adaptación de documentos existentes para su traducción.
  - e. Creación de documentos adecuados para su público meta.
3. Para obtener los servicios de traducción, llame al coordinador de la unidad de traducciones.

D. Programa de Certificación de Proveedores Bilingües

El objetivo del programa es ofrecer evaluaciones orales del dominio lingüístico de los profesionales clínicos de UCDMC en otros idiomas distintos del inglés. Este programa es recomendado por la Comisión Conjunta como un método de valorar la comunicación eficaz entre los profesionales clínicos y pacientes en el idioma preferido por el paciente. El programa se ofrece para médicos, enfermeros especializados, asistentes de médicos y farmacéuticos clínicos, y conlleva una evaluación oral que se administra por teléfono. El programa está limitado a 24 idiomas, y el costo de la evaluación se le cobrará al departamento o centro de costos del profesional médico. Una vez que adquiera la certificación, el profesional clínico puede prestar atención médica a los pacientes en otros idiomas aparte del inglés durante el curso de sus labores. A los profesionales clínicos que aprueben la evaluación para la Certificación de Proveedores Bilingües se les emitirá un certificado e insignia adhesiva. La certificación no les permite a los profesionales clínicos servir de intérpretes para los pacientes. Los profesionales clínicos pueden solicitar una evaluación llamando a la línea principal de MIS.

E. Recursos humanos

Las políticas sobre la prestación y utilización de servicios de interpretación médica para la comunicación con pacientes con conocimiento limitado del inglés, sordos o con dificultades auditivas se incluyen como parte de la “Orientación para nuevos empleados” y los programas de “Capacitación anual obligatoria” de UCDMC.

F. De conformidad con la sección 1259 (c) (2) del Código de salud y seguridad, esta política delinea la prestación de servicios lingüísticos a pacientes con barreras lingüísticas o de la comunicación. MIS entregará al Departamento de Salud Pública de California (CDPH, por sus siglas en inglés) una copia de esta política, así como un resumen anual en el que se informen las iniciativas de MIS destinadas a garantizar la comunicación pronta y apropiada entre los pacientes con barreras lingüísticas y de la comunicación y el personal de UCDMC. La entrega del informe al CDPH se hará cada mes de noviembre todos los años. De conformidad con los requisitos legislativos y reglamentarios actuales, la Política 2881 actual está a disposición del público general en seis idiomas en el sitio web de los Servicios de Interpretación Médica:  
[http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/).