

## I. CONTEXTO

Centro Médico

## II. FINALIDAD

Esta sección delinea la política administrativa para prestar servicios de interpretación verbal y por lenguaje de señas, servicios de traducción escrita y servicios de certificación de proveedores bilingües en University of California, Davis Health (UC Davis Health).

## III. POLÍTICA

- A. Hay intérpretes médicos capacitados disponibles en persona, por teléfono o por video y para todas las personas con conocimiento limitado del inglés (Limited English Proficient, LEP), así como para los pacientes sordos o con dificultades auditivas a fin de facilitar la atención entre los pacientes y los proveedores de atención médica, incluido el seguimiento con pacientes en casa después de los procedimientos.
- B. Conforme a los requisitos legislativos y reglamentarios actuales, los pacientes de UC Davis Health que busquen y reciban atención médica tendrán acceso a intérpretes médicos capacitados, y no se requiere que traigan ni provean un intérprete. El idioma de preferencia del paciente se indicará en el expediente médico electrónico (electronic medical record, EMR).
- C. Se han colocado letreros en varios idiomas por todas las clínicas ambulatorias del hospital y entornos ambulatorios para informar a los pacientes con conocimiento limitado del inglés y pacientes sordos o con dificultades auditivas de que se proveen servicios de interpretación “sin costo” para ellos. Además, se incluirá en los letreros información sobre dónde presentar una queja, incluido un número de teléfono.
- D. Los intérpretes médicos están capacitados en terminología médica, comprensión, retención y toma de apuntes. Están capacitados además para que respeten la confidencialidad del paciente, conforme a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), a que respeten su papel neutral y su ética laboral y a que preserven la integridad de la relación entre el paciente y el proveedor de atención médica. Por lo tanto, se desalienta enfáticamente el utilizar a familiares y a personal bilingüe sin capacitación como intérpretes médicos.
- E. Algunos pacientes podrían preferir traer o proveer su propio intérprete, como un familiar o amigo. En tales casos, UC Davis Health permitirá a los pacientes hacerlo siempre y cuando no se comprometa la calidad de los servicios de atención al paciente. UC Davis Health no reembolsa por los servicios de interpretación prestados por intérpretes que no sean de UC Davis Health solicitados por el paciente. El rechazo de servicios de interpretación por parte de personal o servicios externos se registrará en el EMR.

- F. Los menores (personas menores de 18 años) no deben servir como intérpretes.
- G. Al programar las citas del paciente, se debe registrar la información sobre el idioma en la pantalla de datos demográficos en el sistema EPIC.
- H. Los intérpretes médicos de nuestro personal toman información detallada sobre las sesiones de interpretación en el sitio, por video y por teléfono a través del módulo de Administración de la Relación con los Clientes en el sistema EPIC. Los solicitantes proporcionan a los intérpretes de nuestro personal la siguiente información al inicio de cada sesión de interpretación: número de expediente médico (Medical Record Number, MRN) del paciente, nombre del proveedor de atención médica/solicitante, lugar (clínica/piso) y número de contacto.

#### IV. PROCEDIMIENTO/RESPONSABILIDAD

##### A. Solicitudes para intérpretes médicos

1. El personal puede solicitar un intérprete a través del módulo de solicitudes de interpretación médica en el sistema EPIC o llamando al Medical Interpreting Services (MIS) Department (Departamento de Servicios de Interpretación Médica). El horario de atención regular de la oficina es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
2. Durante el horario de atención regular, los intérpretes médicos de nuestro personal están en el campus disponibles para atender los idiomas que se solicitan con más frecuencia como: lenguaje de señas estadounidense, árabe, camboyano, cantonés, dari, persa, hindi, hmong, coreano, mandarín, mien, pastún, punjabi, ruso, español, ucraniano, urdu y vietnamita. Hay un intérprete de español disponible en el hospital principal y se le puede contactar llamando a la línea de Vocera y pedir un “intérprete de español”.
3. Los intérpretes de español están disponibles en Vocera y por medio de buscapersonas (pager) de la siguiente manera:
  - a. De lunes a viernes de 6:30 a. m. a 7:00 p. m. en Vocera como “intérprete de español” y por medio de buscapersonas durante el turno de guardia de 7:00 p. m. a 10:00 p. m.
  - b. Los fines de semana y los días feriados de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. en Vocera como “intérprete de español” y por medio de buscapersonas durante el turno de guardia de 7:00 p. m. a 10:00 p. m.
4. Se pueden coordinar otros idiomas fuera del horario regular buscando la información de intérpretes de guardia en el horario de guardia o llamando a la línea principal del Departamento de Servicios de Interpretación Médica. El operador del hospital se comunicará primero con el intérprete de guardia de nuestro personal. El servicio telefónico de intérpretes externos está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana cuando no hay intérpretes de nuestro personal disponibles.
5. Los intérpretes de nuestro personal y los intérpretes externos están disponibles a través de la aplicación de videoconferencias Martti las 24 horas del día, los 7 días de la semana en más de 200 idiomas. La aplicación Martti se puede acceder de las iPads independientes sobre ruedas o de las iPads proporcionadas por UC Davis Health. Los proveedores de atención médica/el personal no necesitan hacer solicitudes en el sistema EPIC cuando utilizan la aplicación Martti.

B. Médicos, enfermeros y otro personal del hospital

1. Cuando se identifica la necesidad de un intérprete, el personal de UC Davis Health deberá determinar el tipo de servicio: para solicitudes en el sitio, por Zoom y por MyChart, por favor, utilice el módulo de interpretación médica del sistema EPIC; para que se le conecte con un intérprete por teléfono, por favor llame a la línea principal del Departamento de Servicios de Interpretación Médica; para solicitudes por video, utilice la aplicación de videoconferencias Martti. El módulo de interpretación médica del sistema EPIC se limita a solamente idiomas internos. Para todos los demás idiomas, por favor llame al número de despacho del Departamento de Servicios de Interpretación Médica o utilice la aplicación de videoconferencias Martti. Por favor, vea el Anexo 1 para "UC Davis Health Language Services Triage Criteria" (Criterios de clasificación según prioridad de servicios de idiomas de UC Davis Health) para recibir asistencia para determinar el tipo de servicio adecuado.
2. Si un paciente tiene una deficiencia visual, del habla, cognitiva u otra afectación, el hospital proveerá las adaptaciones de forma que satisfagan las necesidades del paciente. Consulte al jefe de enfermería de la unidad o al supervisor de enfermería del hospital si las adaptaciones se justifican.
3. Documente el uso de un intérprete médico de UC Davis Health, incluidos el nombre y apellido del intérprete o el número de identificación del intérprete de nuestro personal en los apuntes de evolución del EMR del paciente. Si se utiliza un intérprete externo, documente el número de identificación del intérprete externo en los apuntes de evolución del EMR del paciente.
4. Documente en el EMR del paciente cuando se utilice un intérprete médico de nuestro personal de UC Davis Health o un intérprete externo cuando obtenga el consentimiento para uno de los siguientes: formulario de consentimiento para una operación, procedimientos, transfusión sanguínea y administración de anestesia.
5. Documente en el EMR del paciente cuando un paciente se niega a utilizar un intérprete médico de UC Davis Health, indique la razón de la negativa, las opciones adicionales que se proporcionaron al paciente (si corresponde) y quién interpretó.

C. Traducciones escritas

1. Hay servicios de traducción disponibles para apoyar y facilitar la traducción de documentos esenciales y no esenciales relacionados con la atención del paciente.
2. La Unidad de servicios de traducción colabora estrechamente con otros departamentos de UC Davis Health para apoyar y asistir con lo siguiente:
  - a. Revisión de las necesidades de traducción;
  - b. Revisión de documentos existentes para determinar si son aptos para traducción e identificar asuntos de alfabetismo y adecuación cultural;
  - c. Presupuesto y planificación para obtener traducciones rentables;
  - d. Adaptación de documentos existentes para traducirlos;
  - e. Creación de documentos adecuados para el público previsto;

3. Para servicios de traducción escrita, llame al coordinador de la unidad de traducciones escritas.

D. Programa de certificación de proveedores de atención médica bilingües

El objetivo del programa es ofrecer evaluaciones orales del dominio del idioma en idiomas que no sean el inglés a profesionales clínicos de UC Davis Health. Este programa es recomendado por la Comisión conjunta como un método para medir la comunicación eficaz entre los profesionales clínicos y los pacientes en el idioma de preferencia del paciente. El programa se ofrece a médicos, enfermeros especializados, asistentes de médicos y farmacéuticos clínicos, y consta de una evaluación oral administrada por teléfono. El programa se limita a 24 idiomas, y el costo de la evaluación se cobrará al departamento del proveedor/centro de costos. Una vez que se obtenga la certificación, los profesionales clínicos pueden prestar atención a los pacientes en idiomas que no sean el inglés durante el curso de su trabajo. Se expedirá un certificado y un distintivo adhesivo a los profesionales clínicos que pasen la evaluación de certificación de proveedor de atención médica bilingüe. La certificación no permite a los profesionales clínicos interpretar para los pacientes. Los profesionales clínicos pueden solicitar una evaluación enviando un correo electrónico o llamando a la línea principal del Departamento de Servicios de Interpretación Médica.

E. Recursos humanos

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

- 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 comunicación. El Departamento de Servicios de Interpretación Médica deberá presentar ante el Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH) una copia de esta política y se enviará cada año un resumen de los esfuerzos del departamento por garantizar la comunicación apropiada y oportuna entre pacientes con barreras lingüísticas o de la comunicación y el personal de UC Davis Health. La presentación del informe del CDPH ocurrirá en noviembre anualmente. De conformidad con los requisitos legislativos y reglamentarios actuales, la Política 2881 actual está a la disposición del público en general en seis idiomas en el sitio web del Departamento de Servicios de Interpretación Médica: [http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/).

# Criterios de clasificación según prioridad de servicios de idiomas

Interpretación por teléfono	Interpretación por video	Interpretación en persona
<p><b>Descripción:</b> Proporciona interpretación básica. Utilice el teléfono para cualquier situación en la que la comunicación sea relativamente corta y sencilla.</p>	<p><b>Descripción:</b> Proporciona interpretación de complejidad intermedia o de carácter urgente. Utilice para cualquier situación en la que la falta de un intérprete en persona no comprometerá la atención prestada.</p>	<p><b>Descripción:</b> Proporciona interpretación médica compleja o de carácter delicado. Se recomienda la interpretación en persona para cualquier situación que requiera una comunicación más involucrada.</p>
<p><b>Ejemplos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas de rutina de seguimiento</li> <li>• Trabajo social – formularios</li> <li>• Registro</li> <li>• Clasificación según prioridad</li> <li>• Programación de citas</li> <li>• Nuevo surtido de medicamentos de farmacia</li> <li>• Análisis de sangre/de laboratorio</li> <li>• Completar formularios</li> <li>• Radiología</li> <li>• Situación económica de pacientes</li> <li>• Ingreso de pacientes</li> </ul>	<p><b>Ejemplos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos</li> <li>• Cirugías</li> <li>• Consentimientos</li> <li>• Consultas especializadas</li> <li>• Terapias de rehabilitación</li> <li>• Alta de pacientes</li> <li>• Farmacia: enseñanza a pacientes internos</li> <li>• Evaluaciones de trabajo social</li> <li>• Pacientes nuevos</li> <li>• Rondas</li> </ul>	<p><b>Ejemplos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades auditivas</li> <li>• Problemas de salud mental/psiquiátricos</li> <li>• Pacientes perturbadores</li> <li>• Pacientes confundidos</li> <li>• Conferencias familiares</li> <li>• Procedimientos de sedación consciente</li> <li>• Agresión/trauma sexual</li> <li>• Clases/instrucción al paciente</li> <li>• Sesiones de enseñanza compleja</li> <li>• Charlas sobre el fin de la vida</li> </ul>
<p><b>Recurso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Teléfonos de doble auricular o cualquier teléfono</u> – Llame al número de despacho del Departamento de Servicios de Interpretación Médica.</li> </ul>	<p><b>Recurso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Sistema de video Martti</u> – utilice en iPads móviles dedicadas o en iPads de UCDH (si están activadas)* según se necesite.</li> <li>▪ Se requieren solicitudes en el sistema EPIC para citas de una hora o más de duración.</li> </ul> <p><small>*Por favor, llame al número de despacho del Departamento de Servicios de Interpretación Médica para activar las iPads existentes.</small></p>	<p><b>Recurso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingrese las solicitudes para el servicio en persona en el sistema EPIC; indique el motivo para la solicitud de la interpretación en persona y cuánto tiempo se necesita al intérprete en los comentarios.</li> <li>▪ El servicio por video es un plan B para situaciones cuando no hay disponible un intérprete en persona.</li> <li>▪ Hay un intérprete de español en persona disponible en Vocera pidiendo un “intérprete de español”.</li> <li>▪ Para horarios fuera del horario regular, consulte el horario de guardia.</li> </ul>

El proveedor de atención médica debe documentar el número de identificación del intérprete o el nombre y el idioma de este en el expediente médico del paciente. Consulte la política 2881, Departamento de Servicios de Interpretación Médica, para obtener información adicional.

Para cualquier pregunta, comuníquese al número de despacho del Departamento de Servicios de Interpretación Médica.