

Corona Regional Medical Center

| | | |
|--|----------------|------------------------------|
| Manual: Derechos y Responsabilidades del Individuo | Policy No: | 1500 |
| | Page No: | 1 of 4 |
| Subject: Servicios de Interpretación | Date Issued: | 10/05 |
| | Date Reviewed: | 08/10, 02/11, 04/12 |
| | Date Revised: | 07/08, 07/09, 10/09, 2/12 |

I. **Alcance:**

Corona Regional Medical Center

II. **Propósito:**

Para garantizar que se les provea servicios de intérprete de lenguaje a todos los pacientes, representantes de los pacientes y miembros de familia, incluyendo las personas con discapacidad auditiva.

III. **Política:**

Al momento de identificación si un individuo tiene una barrera de comunicación limitada o el paciente tiene limitaciones con el inglés, se harán arreglos razonables para el servicio de interpretación para garantizar la comunicación adecuada. A los individuos se les informa que los servicios de un intérprete calificado están disponibles para él/élla sin ningun cargo adicional. Estos servicios son publicados en letreros a través de la instalación. La utilización de cualquier servicio de traducción debe ser documentada apropiadamente.

IV. **Procedimiento:**

Servicios de Interpretación

1. Interpretación a Distancia por Video

- a. Se utilizan las laptops para acceder a los intérpretes a distancia. Una laptop se encuentra en la Oficina del Supervisor de la Instalación en el Campus Principal.

2. Empleados como Intérpretes

El Departamento de Recursos Humanos mantiene una lista del Personal del Hospital que es competente para proveer servicios de interpretación para nuestros pacientes, clientes y familia que no hablan inglés. Esta lista se encuentra en el la Unidad del Director y es imprimida para publicación en la oficina del Supervisor de la Instalación

- a. Solamente a aquellos empleados que hablen con fluidez el inglés y el español u otro idioma que puedan hablar con exactitud, y que interpreten con facilidad en español u otro idioma e inglés, y que han pasado una evaluación de aptitudes, se les permitirá proveer dichos servicios.
- b. Estos empleados proporcionarán este servicio en su área de trabajo; solamente se espera que vayan a otros departamentos con la aprobación de su supervisor.
- c. El Operador de PBX puede ayudar a encontrar asistencia de interpretación al contactar a uno de los individuos en la lista.

Corona Regional Medical Center

| | | |
|--|----------------|------------------------------|
| Manual: Derechos y Responsabilidades del Individuo | Policy No: | 1500 |
| | Page No: | 2 of 4 |
| Subject: Servicios de Interpretación | Date Issued: | 10/05 |
| | Date Reviewed: | 08/10, 02/11, 04/12 |
| | Date Revised: | 07/08, 07/09, 10/09, 2/12 |

3. Intérpretes por Teléfono

- a. El personal puede acceder a un intérprete calificado al usar servicios de interpretación a través de telefonía.
- b. Se accede a un intérprete en vivo 24/7.
- c. Se encuentran teléfonos en las áreas de atención al paciente en los campus Main y Magnolia para el uso del personal.

4. Lenguaje de Señas

- a. Servicios de Lenguaje. El número de teléfono: (877) 274-9745 luego introduzca el código de la instalación # 4508267
- b. Por favor notifique a Recursos Humanos de servicios solicitados y prestados con la fecha y tiempo de los servicios y el nombre del paciente (formulario adjunto)
- c. También se encuentran disponibles Intérpretes de Lenguaje de Señas en las laptops a través de servicios de interpretación a distancia por video.

5. Personas con Discapacidades Auditivas

Un teléfono para individuos con discapacidad auditiva (Teléfono T.D.D.) se encuentra en la Sala de Emergencias - para acceder al servicio llame al 1-800-735-2929.

El Supervisor de la Instalación en el Campus Principal coordinará el uso del teléfono T.D.D. para el Personal de Rehabilitación del Hospital.

El uso de un tablero de comunicación o de un familiar que esté dispuesto puede ayudar con la comunicación.

Procedimiento:

- a. Todos los pacientes con discapacidad auditiva recibirán una copia del Aviso a los pacientes Sordos y Pacientes con Discapacidad Auditiva como parte del paquete de admisión (documento adjunto A). Este aviso debe ser colocado en el registro médico del paciente.
- b. A los pacientes con discapacidad auditiva se les proporcionará un papel en blanco y una pluma al lado de la cama.
- c. Todo el personal (departamentos de enfermería y de auxilios clínicos) necesita estar bien versado en métodos alternativos de comunicación y la localización de asistencias auxiliares.

Corona Regional Medical Center

| | | |
|--|----------------|------------------------------|
| Manual: Derechos y Responsabilidades del Individuo | Policy No: | 1500 |
| | Page No: | 3 of 4 |
| Subject: Servicios de Interpretación | Date Issued: | 10/05 |
| | Date Reviewed: | 08/10, 02/11, 04/12 |
| | Date Revised: | 07/08, 07/09, 10/09, 2/12 |

6. Invidentes

El personal de [Corona Regional] comunicará el contenido de materiales escritos con respecto a beneficios, servicios, renuncia de derechos, y formularios del consentimiento al tratamiento al leerlos en voz alta a las personas invidentes. Para las personas que se sientan incómodas con que los miembros del personal les lean documentos pueden pedirle a una amistad o miembro de la familia que complete este tarea, siempre y cuando un empleado permanezca al lado del paciente y esté disponible a contestar todas las preguntas.

7. Pacientes Que Carecen de la Capacidad de Utilizar Una Luz de Llamada Estándar

- a. El “Sistema de Luz de Llamada de Toque Ligero” se le proporcionará al paciente. Este es un cordón tirador de llamada geriátrico activado por aire.

Estas luces de llamada se encuentran disponibles a través del Departamento de Ingeniería, y deberán regresarse al departamento cuando se le haya dado el alta al paciente. El proceso de la orden de trabajo de ingeniería se utiliza para notificar al Departamento de Ingeniería.

8. Discapacidades del Habla

- a. Al paciente se le proporcionará una pluma y un papel al lado de la cama.

Documentación de Asistencia del Lenguaje y/o Comunicación

V. Referencias:

VI. Anexos:

1. Instrucciones del Intérprete por Teléfono
2. Instrucciones del Intérprete a Distancia por Video a través de una laptop
3. Formulario del Aviso a pacientes Sordos y Pacientes con Discapacidad Auditiva

[Corona Regional Medical Center (CRMC)] entiende la importancia de la comunicación efectiva entre pacientes y sus proveedores de atención, tratamiento y servicios. La comunicación efectiva entre paciente-proveedor es un derecho del paciente y es necesario para la seguridad del paciente. [CRMC] garantiza la provisión de atención de calidad al paciente a todos las pacientes que tienen dominio limitado del inglés- Limited English Proficient (LEP- por sus siglas en ingles), así como sus sustitutos de tomas de decisiones, al proporcionar

Corona Regional Medical Center

| | | |
|--|----------------|------------------------------|
| Manual: Derechos y Responsabilidades del Individuo | Policy No: | 1500 |
| | Page No: | 4 of 4 |
| Subject: Servicios de Interpretación | Date Issued: | 10/05 |
| | Date Reviewed: | 08/10, 02/11, 04/12 |
| | Date Revised: | 07/08, 07/09, 10/09, 2/12 |

un mecanismo mediante el cual ellos son capaces de entender sus condiciones médicas y opciones de tratamiento las 24 horas del día; siete días a la semana. Descargue y lea la política de [Corona Regional Medical Center] sobre Asistencia del Lenguaje.

Originator Name: _____

Signature: _____ Date: _____

Title: _____ Department: _____