



## Interpretación/Traducción: Personas que no hablan inglés o con conocimientos limitados de inglés y personas sordas y con dificultades auditivas

### I. OBJETO

- A. Definir el sistema de comunicación que se emplea para los pacientes con conocimientos limitados de inglés (LEP, por sus siglas en inglés) o para quienes son sordos o tienen dificultades auditivas (hipoacúsicos).
- B. Brindar las directrices para coordinar la respuesta oportuna para satisfacer las necesidades lingüísticas especiales identificadas de un paciente, su representante designado, tutor o pariente cercano.
- C. Cumplir con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, y el Código de Salud y Seguridad de California.  
 El Código de Salud y Seguridad de California establece que los hospitales de cuidado agudo general licenciados deben brindar servicios de asistencia lingüística para los pacientes con barreras lingüísticas o comunicativas.  
 El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que los receptores de fondos federales garanticen que las personas con Conocimientos Limitados de Inglés que califiquen tengan un "acceso significativo" a los servicios de salud.  
 El Título II de la ADA determina que cuando sea necesario los establecimientos públicos deben proporcionar asistencias "auxiliares" para permitir que una persona con discapacidades se beneficie de sus servicios.

### II. DEFINICIONES

- A. Barrera para la Comunicación: corresponde a las personas que son sordas/tienen dificultades de audición, están intubadas, tienen trastornos neurológicos o hablan otro idioma, todo lo cual impide la comunicación.
- B. Servicios Contratados: Un servicio designado que brinda servicios de interpretación y/o traducción ya sea en persona, por computadora, vídeo o teléfono. Community Medical Centers (CMC) ha suscrito contratos que definen las expectativas y el tiempo de respuesta, y estos proveedores son los únicos servicios lingüísticos que deben emplearse por contrato.
- C. Personas sordas: Este término se usa en general para describir a las personas con pérdida de la audición grave a profunda, con poco o ningún resto de audición. Algunas personas sordas usan una lengua de señas para comunicarse, como la Lengua de Señas Estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés) o la Lengua de Señas Quebequense (LSQ, por sus siglas en francés e inglés). Otras usan el habla para comunicarse con su resto de audición y con audífonos, otros dispositivos técnicos o implantes cocleares, y/o con la lectura de texto a voz.
- D. Hipoacúsicos (personas con dificultades auditivas) o personas con dificultades de audición: Este término se usa en general para describir a las personas que usan el lenguaje hablado (su resto de audición y de habla) para comunicarse. La mayoría de las personas con dificultades de audición pueden comprender algunos sonidos del habla con o sin audífonos, y a menudo complementan su resto de audición con la lectura de texto a voz, audífonos y otros dispositivos técnicos.

**NOTA:** La pérdida de audición por "sordera, ensordecimiento o dificultades auditivas" varía de leve a profunda. Las distinciones entre los términos "sordo", "ensordecido" y "con dificultades auditivas" se basan principalmente en el idioma preferido por la persona (hablado o lengua de señas), en lugar de en

el grado efectivo de pérdida auditiva. Las personas sordas, ensordecidas y con dificultades auditivas pueden usar audífonos, implantes cocleares y otros dispositivos de audición asistida.

- E. Comunicador para la atención y las conversaciones: Cualquier integrante del personal que se comunica en idiomas distintos del inglés cuando atiende a los pacientes se denomina un Comunicador para la Atención y las Conversaciones. Una vez completada su evaluación y su capacitación, el integrante del personal recibe la identificación como acompañante de Nivel 1, 2 o 3, según el grado de su competencia en el idioma meta del que se trate.
1. Recursos para la Atención de Cortesía/Recursos Lingüísticos Propios (Nivel 1): Cualquier integrante del personal que puede comunicarse eficazmente en ambos idiomas en situaciones básicas y cotidianas que no requieren un vocabulario muy especializado. Dicho empleado bilingüe habla inglés y el segundo idioma de manera fluida y puede hablar e interpretar las comunicaciones generales con el paciente hacia el segundo idioma en cuestión. (Comunica información no médica). Requisitos: Ha aprobado la evaluación interna. Esta persona recibe la identificación como acompañante de Nivel 1 en el idioma correspondiente del departamento de Recursos Humanos (HR, por sus siglas en inglés) con el envío de su certificación y en el curso de dos semanas después de obtener dicha certificación.
  2. Enfermeras Registradas y Otros Profesionales de Atención de la Salud (Nivel 2): Cualquier profesional con entrenamiento clínico que es bilingüe y habla inglés y otro idioma de manera fluida, y que conoce los términos y los conceptos especializados de la atención de la salud que deben interpretarse a los fines de asegurar una comunicación eficaz. Esta persona conoce la anatomía, la descripción de los síntomas, las enfermedades/dolencias comunes, etc., y desea brindar servicios a pacientes/clientes que no hablan inglés sin la asistencia de un intérprete, sino que desean comunicarse directamente con el paciente. Esta persona comunica información médica crítica, como consentimientos informados, los objetivos de la atención, conversaciones sobre el fin de la vida, etcétera, según se especifica en la política. Requisitos: Ha completado el taller de 8 horas en el servicio de interpretación y ha aprobado las evaluaciones internas y de proveedores externos. Renueva la certificación cada 2 años después de completar el HLC. Esta persona recibe la identificación como acompañante de Nivel 2 para el idioma correspondiente del departamento de HR con el envío de su certificación y en el curso de 2 semanas después de obtener dicha certificación.
  3. Intérprete Sanitario Certificado (Nivel 3): Un profesional especialmente entrenado cuya descripción de puesto es "INTÉRPRETE - 1, 2 o 3 - Atención de la Salud" y que habla inglés y otro idioma de manera fluida, que ha sido entrenado y tiene competencia en las habilidades y los aspectos éticos de la interpretación y que conoce los términos y los conceptos especializados de la atención de la salud que deben interpretarse a los fines de asegurar una comunicación eficaz. Esta persona completó un programa de capacitación aprobado por CMC y aprobó una evaluación conforme a las normas reglamentarias vigentes (Comunica información médica crítica, como consentimientos informados, los objetivos de la atención, conversaciones sobre el fin de la vida, etcétera, según se especifica en la política), es decir, es un Intérprete HCIN. Esta persona recibe una identificación como acompañante de Nivel 3 en el idioma correspondiente.
- F. Línea de Servicios Lingüísticos: Los servicios lingüísticos están disponibles por teléfono durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, simplemente marcando la extensión 15 desde cualquier teléfono fijo o teléfono por wi-fi del establecimiento. En FHSJ, llame a Language Line Solutions al 1-(800)752-6096, código 298424.
- G. Personas que No Hablan Inglés o con Conocimientos Limitados de Inglés (LEP, por sus siglas en inglés): Personas cuyo idioma nativo es distinto del inglés y que no pueden hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés en un nivel que les permita interactuar eficazmente con los proveedores de atención de la salud.
- H. Representante Designado del Paciente: La persona autorizada por ley o por la política del hospital para actuar en nombre y representación de un paciente que carece de la capacidad de tomar decisiones.
- I. Intérprete Calificado de Lengua de Señas Estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés): Una persona que habla la lengua de señas de manera fluida y que ha sido entrenada y tiene competencia en las habilidades y los aspectos éticos de la interpretación y que conoce los términos y los conceptos especializados de la atención de la salud que deben interpretarse a los fines de asegurar una comunicación eficaz.

- J. Traductor: Traduce toda la información y los documentos escritos que se le asignan al idioma que corresponda con precisión, como una transcripción literal documentada del documento original. Los requisitos mínimos incluyen un título de Técnico Superior (*Associate*) o la cantidad equivalente de unidades de educación universitaria, tres años de experiencia en el cuidado de la salud, y un año de experiencia en la interpretación y/o la traducción en entornos de cuidado de la salud. Es obligatoria la competencia en la terminología médica, tanto en inglés como en el idioma meta que corresponda. En CMC, los intérpretes de nivel 2 o superior que cumplan estos criterios pueden traducir.

### III. POLÍTICA

- A. Es política de CMC brindar igualdad de oportunidades de acceso y de participación en las actividades de atención de la salud para las personas sordas o con dificultades de audición, al igual que para las personas con LEP.
- B. CMC reconoce que las personas deben poder comunicarse eficazmente con sus proveedores de atención de la salud.
1. Cuando existen barreras lingüísticas entre los proveedores y los pacientes, baja la calidad de la información y los resultados del encuentro con el paciente pueden ser insatisfactorios. Esto puede dar lugar a una mala adhesión del paciente al tratamiento, menor satisfacción de los pacientes con la atención y los servicios, y una mayor posibilidad de errores médicos y de errores de diagnóstico.
  2. En situaciones de emergencia, el tratamiento se brindará según las prácticas médicas estándar. Se buscarán intérpretes de inmediato, pero no se demorará el tratamiento hasta la llegada del intérprete.
- C. El sistema de comunicación empleado para los pacientes con LEP o que son sordos o tienen dificultades de audición/son hipoacúsicos incluirá los dispositivos auxiliares y/o los servicios de interpretación lingüística para asegurar una comunicación efectiva entre pacientes y el personal durante la prestación de servicios de salud críticos o situaciones de tratamiento.
- D. Es política de CMC emplear intérpretes médicos competentes (es decir, personal bilingüe certificado o licenciado - exclusivamente para CRMC) durante la prestación de servicios de salud críticos o situaciones de tratamiento.
- E. Los servicios de interpretación están disponibles durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, y se ofrecen sin cargo para el paciente. Los servicios de interpretación pueden ponerse a disposición de diversas maneras, según las necesidades específicas del paciente.
- F. El personal notificará a los pacientes oralmente de su derecho a los servicios de interpretación disponibles sin cargo para ellos.
- G. GMC ofrece audífonos y servicios de asistencia en la comunicación sin cargo para el paciente durante su atención.
- H. Se empleará un intérprete médico calificado (nivel 3) o un empleado bilingüe con identificación de nivel 2 -por teléfono, por video conferencia o en persona, según sea necesario- en las situaciones en las que sea necesaria una comunicación clara y eficaz de la información médica crítica. Las situaciones en las que sea necesaria la presencia de un intérprete para personas sordas, con dificultades auditivas o con conocimientos limitados de idioma inglés para garantizar la comunicación plena y precisa, incluida la "información médica crítica" se enumeran a continuación, sin que la lista sea exhaustiva:
1. Cuando se explica un procedimiento o un procedimiento médico.
  2. Cuando es necesario un consentimiento informado para el tratamiento.
  3. Cuando se explican y describen las afecciones médicas, las pruebas, las opciones de tratamiento, los medicamentos, los procedimientos quirúrgicos y otros procedimientos.
  4. Cuando se proporciona un diagnóstico, pronóstico y recomendación para el tratamiento durante el tratamiento y procedimientos de prueba.
  5. Cuando se brindan instrucciones respecto de los medicamentos, las actividades posteriores al tratamiento y los tratamientos de seguimiento.

6. Cuando se proveen servicios de salud mental, tratamiento de la drogodependencia y alcoholismo, o asesoramiento psicológico para los pacientes y sus familiares, incluidas la terapia grupal o individual.
  7. Cuando se da información sobre la donación de sangre y de órganos.
  8. Cuando se platica sobre asuntos complejos relacionados con la facturación o el seguro.
  9. Cuando se obtiene una Directiva Anticipada.
- I. Ciertos criterios incluidos en la política justifican la solicitud de un intérprete certificado “en persona” y su envío según disponibilidad. El intérprete médico certificado debe tener Nivel 2 o Nivel 3. Estas situaciones incluyen:
1. Conversaciones sobre el final de la vida.
  2. Asuntos relacionados con el consentimiento informado.
  3. Circunstancias en las que la tecnología telefónica, de vídeo o de computadora resulta inadecuada para resolver la barrera comunicativa.
  4. Inquietudes culturales o de género que no puedan tratarse por teléfono, por videoconferencia o por computadora.
- J. Debe registrarse el idioma primario del paciente en la historia clínica y en el plan de atención del paciente.
- K. Se les ofrecerá a todos los pacientes con LEP, que no hablen inglés y sordos/con dificultades de audición un intérprete en el lugar de servicio o en cualquier lugar solicitado durante la provisión del servicio.
- L. No pueden emplearse a menores de 18 años de edad como intérpretes, excepto en caso de emergencia y solo hasta que pueda conseguirse un intérprete en persona/por vídeo/por teléfono para que brinde servicios de interpretación certificada en entornos médicos.
- M. Debe informarse al paciente o al representante documentado/autorizado de sus derechos a un intérprete certificado.
- N. No se exige ni se espera que el paciente utilice a sus amigos o familiares como intérpretes, porque el uso de dichas personas puede violar la confidencialidad o hacer que el paciente esté reticente a revelar información personal que es crítica para los servicios que se proveerán.
- O. En caso de que el paciente prefiera utilizar a un amigo o familiar para interpretar en su nombre, deberá firmar una de las siguientes renunciaciones, la cual se digitalizará y se incorporará en la historia clínica electrónica del paciente (EHR, por sus siglas en inglés). Renuncia a los servicios de un intérprete - Inglés o Renuncia a los servicios de un intérprete - Español
- P. Traducción/Publicaciones
1. Traducción
    - a. Solo pueden usarse las agencias aprobadas por CMC para brindar servicios de traducción de la información de los pacientes y/o de los carteles informativos.
      - i. Las traducciones de documentos de Community Regional Medical Center (CRMC) se presentan en el Forum bajo la pestaña de Interpretación y Traducción (*Interpreting and Translation*) (consulte el documento sobre las agencias de interpretación aprobadas). No se comunique directamente con el proveedor.
      - ii. Las solicitudes de traducción de documentos de Clovis Community Medical Center (CCMC) deben enviarse por correo electrónico a: [clovisinterpreterservices@communitymedical.org](mailto:clovisinterpreterservices@communitymedical.org). Un integrante del equipo coordinará con nuestro proveedor contratado para obtener una cotización y la fecha estimada de entrega (consulte el documento sobre las agencias de interpretación aprobadas). No se comunique directamente con el proveedor.
      - iii. Fresno Heart and Surgical Hospital (FHS) solicita la traducción de documentos a las agencias de interpretación aprobadas según lo necesite (consulte el documento sobre las agencias de interpretación aprobadas).
  2. Carteles/Publicaciones/Documentos informativos

- a. Deberán colocarse avisos multilingües en lugares visibles para informar a los pacientes sobre los servicios bilingües a su disposición y cómo acceder a ellos.
    - i. Estos avisos también contendrán el número de teléfono en el que los pacientes puedan presentar quejas sobre los servicios de interpretación. Todos los avisos deberán incluir, además, un número de telecomunicación para personas sordas (TDD/TTY) para las personas con dificultades auditivas.
  - b. Los avisos se publicarán en zonas visibles de todo el establecimiento, incluidos, entre otros, el departamento de emergencias, las entradas principales, las zonas de admisión y/o las recepciones.
  - c. Los documentos, los formularios, la información para pacientes y los materiales informativos se traducirán a los idiomas de los pacientes que representen al menos el 5% de la población de los pacientes de CMC (por ejemplo, español).
- Q. Todos los empleados y los estudiantes recibirán instrucciones sobre los servicios de interpretación y traducción y los recursos disponibles durante el programa de orientación de nuevos empleados/nuevos estudiantes, y de manera continua según sea necesario para cada departamento. La información respecto de los recursos incluye informar sobre los Comunicadores para la Atención y Conversaciones disponibles como Nivel 1, 2 o 3 y cómo los nuevos empleados pueden inscribirse para llegar a ser comunicadores para la atención y las conversaciones.
- R. Esta política está sujeta a revisión y enmienda anual, si es necesario. El Departamento de Gestión de Riesgos le enviará una copia de la política enmendada a la oficina local del Departamento de Salud Pública de California (CDPH).

## IV. EQUIPOS

- A. Dispositivos auxiliares
  - 1. Teléfonos duales (de tipo *splitter*) con dos auriculares o teléfonos con altavoces para la interpretación a idiomas extranjeros
  - 2. Intérpretes calificados
  - 3. Teléfonos con control de volumen
  - 4. Emisores de bolsillo
  - 5. Subtitulado abierto y cerrado en los televisores
  - 6. Dispositivos de telecomunicación para personas sordas (TDD/TTY)
  - 7. Equipo para la interpretación por computadora, vídeo o teléfono
  - 8. Tarjetas de comunicación sobre las “necesidades del paciente”
  - 9. Intercambio de notas escritas
- B. Kit de recursos de la ADA
  - 1. Dispositivo de telecomunicación para personas sordas (TDD/TTY)
  - 2. Indicador de llamador de puertas
  - 3. Amplificador del auricular del teléfono
  - 4. Indicador de llamada del teléfono
  - 5. Decodificador de TV para subtítulos cerrados (CCTV, por sus siglas en inglés)
  - 6. Teléfono despertador
- C. Estuche portátil
- D. Sensor del llanto del bebé

## V. PROCEDIMIENTO

- A. Personal de admisiones/registro

1. Identificación de los pacientes que necesitan Servicios de Interpretación:
  - a. Todo el personal que registre a los pacientes o que programe citas para los pacientes que tienen, o que se cree que pueden tener conocimientos limitados de inglés o que sean sordos o con dificultades auditivas debe identificar el medio de comunicación preferido por el paciente. Esto puede hacerse de diferentes modos:
    - i. Preguntarle al paciente qué idioma habla o usar la Tarjeta de Identificación del Idioma.
    - ii. Acceder a todos los servicios de interpretación mediante la extensión 15.
  - b. Una vez determinada la preferencia de idioma:
    - i. Registrar en la historia clínica si el paciente necesita servicios de interpretación y qué idioma habla.
      - I. Para todos los pacientes con conocimientos limitados de inglés, que sean sordos o tengan dificultades auditivas:
        - A. Ingresar “Y” en el campo “¿Se necesita un intérprete?” (*Interpreter Required?*). A continuación de ese campo, completar el espacio en blanco con el idioma preferido por el paciente.
 

**IMPORTANTE:** Si un paciente tiene conocimientos limitados de inglés o es sordo/tiene dificultades auditivas, siempre complete el campo de “¿Se necesita un intérprete?” (*Interpreter Required*) con “sí” (*yes*), independientemente de que el paciente tenga alguna persona que interprete.
        - II. Cuando sea posible, haga que el paciente firme todos los formularios de consentimiento en la admisión y todos los documentos de renuncia en su idioma primario.
        - ii. Colocarle la banda de identificación exclusiva, de color naranja brillante, al paciente. Si el idioma primario del paciente no es inglés, escribir el idioma primario del paciente en la banda de color naranja con un marcador permanente.
        - iii. Antes de enviar al paciente a la unidad de atención que corresponda, comunicar la barrera comunicativa del paciente al área de atención del paciente.
- B. Cómo brindarle atención/servicios a los pacientes que necesitan servicios de interpretación
  1. Incorporar la barrera comunicativa en el plan de atención del paciente.
  2. Controlar la banda de color naranja y verificar que el idioma que figura en ella sea el correcto para el paciente. Consulte la sección A.1.b.ii-iii del Procedimiento si necesita asistencia para identificar el idioma.
  3. Asignar la atención del paciente a los pacientes que necesitan servicios lingüísticos según la certificación del personal bilingüe, si son de Nivel 2.
  4. Si no se asigna personal bilingüe de Nivel 3 a los pacientes que necesitan servicios lingüísticos, comunicarse con el comunicador de Nivel 3 del paciente para explicar los análisis/los procedimientos, la cirugía, obtener el consentimiento informado y brindar instrucciones críticas (consulte la sección III.H con una lista de las posibles situaciones).
- C. Acceso a los servicios de interpretación
  1. Marque 15 para todas las necesidades de interpretación telefónica, por vídeo o en persona (excepto en FSH)
    - a. Para acceder a un intérprete certificado, marque 15.
    - b. Escuchará el saludo de Healthcare Interpreter Network (HCIN). Siga las instrucciones provistas para solicitar el idioma que necesita. La tecla “#” lo derivará automáticamente a una operadora a quién le podrá solicitar un intérprete “en persona” para los pedidos urgentes en español, todas las solicitudes de hmong e hindi/punjabi o las solicitudes de unidades de vídeo. En CRMC, para todas las solicitudes de intérpretes en persona que no sean urgentes, use el “Formulario de solicitud de interpretación en persona” (*Interpreting In-person Request form*) del Forum en Accesos directos y recursos (*Short Cuts & Tools*) y el departamento de interpretación tramitará su solicitud y le informará quién responderá su

solicitud. En CCMC, envíe su solicitud de un intérprete en persona por correo electrónico a [clovisinterpreterservices@communitymedical.org](mailto:clovisinterpreterservices@communitymedical.org). Un integrante del equipo coordinará con los intérpretes de español del proveedor/internos certificados para que atiendan su pedido. Para las solicitudes de intérpretes en persona después de las 18.00 o durante los fines de semana, llame al Supervisor General de turno para coordinar el servicio (618-0353). No se garantiza el servicio y este se limita a los recursos que el proveedor tenga disponibles en el momento de la solicitud. Siempre use las unidades portátiles/los teléfonos hasta que pueda programarse la presencia de una persona, de modo de no demorar los servicios al paciente.

- c. Despacho de Seguridad les entrega a todos los proveedores de servicios de interpretación contratados un número de autorización que el proveedor debe incluir en todas las facturas/planillas de control de horario para poder obtener su pago (CRMC).
2. En FSHS, llame a Language Line Solutions para obtener servicios de interpretación, 1(800)752-6096, código 209424.
- D. Cómo obtener dispositivos de comunicación/equipos de adaptación para los pacientes sordos o con dificultades auditivas
  1. Los instrumentos para escribir (lápiz, papel, panel con letras, hoja con imágenes y frases estandarizadas) son recursos que pueden utilizarse para asistir en la comunicación. Pregúntele al paciente si este es un método aceptable para comunicarse con él o ella.
  2. Proporcionar el kit de recursos de la ADA que incluye un TDD/TTY (dispositivo de telecomunicaciones para las personas sordas).
  3. Los kits de recursos de la ADA y las unidades de TDD/TTY se encuentran en los siguientes lugares:
    - a. CCMC - Oficina de PBX
    - b. CRMC - Oficina del Supervisor del Hospital
    - c. Community Subacute and Transitional Care Center (CSTCC) - Estación de enfermería: solicitarlos a través de la Enfermera a cargo y de la Asistente Social
    - d. FSHS - Relaciones con los huéspedes
  4. Para utilizar los servicios de TDD/TTY
    - a. Marque **711** para comunicarse con los servicios TTY/TDD
      - i. El 711 determinará si usted está usando un kit de recursos de la ADA o un teléfono y le indicará cómo llamar al servicio que corresponda
    - b. Marque **712** para los servicios de Texto a Voz si está utilizando el kit de recursos de la ADA
    - c. Marque **713** para los servicios de Voz a Texto para el servicio de voz en inglés
    - d. Marque **714** para los servicios de Voz a Texto para el servicio de voz en español
    - e. Marque **715** para el Servicio de Atención al Cliente del servicio de retransmisión de California (*California Relay Services*)
  5. Números de contacto oficiales del servicio de retransmisión de California (*California Relay Services*): (marque 9 para comunicarse con una línea externa)
    - a. Para servicios de Texto a Voz: **1-877-735-2929** Kit de recursos de la ADA
    - b. Para servicios de Voz a Texto: **1-888-877-5379** Servicios de voz en inglés
    - c. Para servicios de Voz a Texto: **1-888-877-5381** Servicios de voz en español
    - d. Para el Servicio de Atención al Cliente: **1-800-676-3777** Servicio de Atención al Cliente (voz o TTY)
- E. Cuando se traslada a un paciente con dificultades auditivas/sordo dentro del mismo establecimiento, traslade el TDD/TTY y la CCTV con el paciente y documente en la historia clínica que se enviaron los dispositivos durante el traslado del paciente. Si se traslada al paciente a otro establecimiento, notifique a la unidad que lo recibe de la necesidad de equipos para que estos estén disponibles a la llegada del paciente.
- F. Cuando el paciente se va de alta, devuelva el kit de la ADA al lugar de donde lo obtuvo.

## VI. DOCUMENTACIÓN

- A. El integrante del personal o de Nivel 2 o de Nivel 3 documenta en la EHR del paciente si se emplea/se empleó un intérprete o dispositivos para lo siguiente:
1. Información médica crítica
    - a. Nombre del intérprete, incluido:
      - i. Intérprete empleado (nombre y apellido)
      - ii. Agencia del intérprete, según corresponda
      - iii. Hora
      - iv. Fecha
    - b. Dispositivos de comunicación y equipos de adaptación empleados
- B. Un miembro del personal o de Nivel 2 o de Nivel 3 completa un formulario de Declaración Jurada del Intérprete durante el Consentimiento Informado (*Interpreter Attestation During Informed Consent*) si se utilizó un intérprete para obtener el consentimiento informado. El intérprete firma el formulario.
- EXCEPCIONES:**
1. Cuando el formulario de consentimiento firmado por el paciente incluye la Declaración jurada del intérprete, el intérprete debe firmar y escribir la hora y la fecha en esa sección.
  2. Si se utiliza HCIN o Language Line, el formulario de consentimiento firmado por el paciente incluye la Declaración jurada del intérprete. El personal de CMC documenta el número de identificación del intérprete, la hora y la fecha.
  3. Complete la Sección I, Comunicación Oral para el Procedimiento (*Oral Communication for Procedure*) si el médico obtuvo el consentimiento informado en su consultorio.
- C. El comunicador de Nivel 2 o de Nivel 3 debe incluir la información que sigue en la Historia Clínica Médica en el lugar del servicio (usando la WOW de la habitación del paciente, la estación de registro de la unidad que lo solicita) cuando concluya la sesión con el intérprete:
1. Fecha de inicio
  2. Hora de inicio
  3. Hora de finalización
  4. Idioma que se habló
  5. Tipo de sesión de interpretación
  6. Interpretación provista
  7. Solicitada por (Proveedor/Personal)
- D. El miembro del personal documenta el uso de dispositivos de comunicación y el equipo de adaptación empleado.
- E. El miembro del personal documenta cuando los dispositivos de comunicación y el equipo de adaptación se traslada con el paciente dentro del establecimiento.
- F. El integrante del personal documenta cuando se devuelve el kit de la ADA a su ubicación.

## VII. EDUCACIÓN DE LOS PACIENTES

Informe a los pacientes de la disponibilidad de Comunicadores para la Atención y las Conversaciones de Nivel 1, 2 y 3 en la unidad. Explique el alcance de la comunicación en cada Nivel. Además, informe sobre los equipos de interpretación disponibles.

## **VIII. REFERENCIAS**

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Manual Integral de Acreditación de Hospitales

Código de Salud y Seguridad de California, División 2, Capítulo 2, Artículo 1, 1259.c.2

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964